



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ, CASO:
SERVICIOS GENERALES R y R SRL, PIURA, EN EL
AÑO 2021**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR

**PATIÑO TIMOTEO, ANGELA
ORCID: 0000-0002-6043-6872**

ASESOR

**GONZALES VERA, JUAN FRANCISCO
ORCID: 0000-0003-2249-8797**

SULLANA – PERÚ

2021



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ, CASO:
SERVICIOS GENERALES R y R SRL, PIURA, EN EL
AÑO 2021**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR

**PATIÑO TIMOTEO, ANGELA
ORCID: 0000-0002-6043-6872**

ASESOR

**GONZALES VERA, JUAN FRANCISCO
ORCID: 0000-0003-2249-8797**

SULLANA – PERÚ

2021

2. Equipo de trabajo

AUTOR

Patiño Timoteo, Angela

ORCID: 0000-0002-6043-6872

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Chimbote, Perú

ASESOR

Gonzales Vera, Juan Francisco

ORCID: 0000-0003-2249-8797

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Contabilidad, Chimbote, Perú

JURADO

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Baila Gemin, Juan Marco

ORCID: 0000-0002-0762-4057

Yépez Pretel, Nidia Erlinda

ORCID: 0000-0001-6732-7890

3. Hoja de firma del jurado y asesor

Dr. Luis Fernando Espejo Chacón

Presidente

Mgtr. Juan Marco Baila Gemin

Miembro

Mgtr. Nidia Erlinda Yépez Pretel

Miembro

Mgtr. Juan Francisco Gonzáles Vera

Asesor

4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria

Dar gracias a nuestro Padre celestial por todas sus bendiciones y haberme dado la vida que es el regalo más verdadero. A mis padres por todo su apoyo y amor incondicional. A hermanos, hermanas, familiares y verdaderas amistades. Y de manera especial a nuestro asesor por haberme guiado en la elaboración del presente informe.

Angela Patiño Timoteo.

Dedicatoria

A mis hijos, quienes son los que me mantienen en pie de lucha hacia el logro de mis objetivos. A mis padres, por ser ejemplo y darme grandes enseñanzas que sin duda alguna serán mi base en el trayecto de la vida. A todas las personas que muestran verdadero interés y apoyo por la consecución de mis objetivos.

Angela Patiño Timoteo.

5. Resumen

La presente investigación tuvo como finalidad la de identificar las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Servicios Generales R & R SRL, Piura, 2020. Para el logro de su objetivo utilizó el método de diseño no experimental – transversal, descriptivo y de caso. La información fue obtenida aplicando la técnica de entrevista a los jefes de cada área de la empresa, y utilizando como instrumento la guía de entrevista. Encontrándose los siguientes resultados: el gerente de la empresa manifestó que se manejan formatos de forma manual no computarizado como es el control de asistencia y el control de inventario, asimismo, indicó que no se maneja un Manual de Organización y Funciones (MOF), también hay falta de manuales de procedimientos; también existe falta de capacitación que permita realizar las labores de manera eficiente. Finalmente se concluye que, no hay un adecuado control interno en la empresa dado a que faltan herramientas fundamentales como es el caso del MOF y procedimientos definidos para las diferentes áreas.

Palabras clave: Propuesta de mejora, factor relevante, control interno.

Abstract

The purpose of this research was to identify internal control opportunities that improve the possibilities of micro and small companies in Peru, case: Servicios Generales R & R SRL, Piura, 2020. To achieve its objective, it used the method of non-experimental design - cross-sectional, descriptive and case. The information was obtained by applying the interview technique to the heads of each area of the company, and using the interview guide as an instrument. Finding the following results: the manager of the company stated that formats are handled in a non-computerized manual way such as attendance control and inventory control, likewise, he indicated that an Organization and Functions Manual (MOF) is not handled, also there is a lack of procedure manuals; There is also a lack of training that allows the tasks to be carried out efficiently. Finally, it is concluded that there is no adequate internal control in the company due to the lack of fundamental tools such as the MOF and procedures defined for the different areas.

Keywords: Proposal for improvement, relevant factor, internal control.

6. Contenido

1. Título de la tesis.....	¡Error! Marcador no definido.
2. Equipo de trabajo.....	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor	iv
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria	v
5. Resumen	vii
6. Contenido.....	ix
7. Índice de gráficos, tablas y cuadros.....	xi
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura	5
2.1. Antecedentes	5
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	10
2.2.1. Control Interno.....	10
2.2.1.1. Objetivos del control interno.....	11
2.2.1.2. Importancia del control	12
2.2.1.3. Componentes del control interno.....	13
2.2.2. La Auditoría Interna.....	19
2.2.2.1. Rol del auditor interno.....	20
2.2.3. Control interno en la contabilidad.....	20
2.2.4. Control interno en el área de administración.....	21
2.2.5. Control interno en el área de caja.....	21
2.2.6. El Manual de Organización y Funciones (MOF)	22
2.2.7. Manual de procedimientos	23
2.2.8. Reseña histórica.....	24
III. Hipótesis	25
IV. Metodología.....	26
4.1. Diseño de la investigación.....	26
4.2. Población y muestra.....	26
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores	28
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
4.5. Plan de análisis	32
4.6. Matriz de consistencia.....	33

4.7. Principios éticos	34
V. Resultados	35
5.1. Resultados	35
5.2. Análisis de resultados	47
V. Conclusiones	139
Aspectos complementarios	140
Referencias bibliográficas	141
Anexos	146
Anexo 1: Cronograma de actividades	146
Anexo 2: Presupuesto	147
Anexo 3: Instrumento de evaluación	148
Anexo 4: Consentimiento informado	150
Anexo 5: Validación del instrumento	151

7. Índice de gráficos, tablas y cuadros

Índice tablas

Tabla 1. Resultados de la dimensión Ambiente de control.....	35
Tabla 2. Evaluación de riesgos	37
Tabla 3. Actividades de control	39
Tabla 4. Sistemas de información y comunicación	41
Tabla 5. Monitoreo.....	42

Índice Cuadros

Cuadro 1. Definición y operacionalización de variables	28
Cuadro 2. Matriz de consistencia.....	33

I. Introducción

En la actualidad el control interno es un tema de gran importancia no solo para las grandes empresas sino también para los medianos y pequeños negocios, debido a los significativos cambios que han surgido con el transcurrir de los años, motivados por la globalización y los avances tecnológicos, entre otros factores como es el caso de la crisis sanitaria que ha obligado a las empresas a replantear sus planes y proyectos para lo cual se requiere de una estructura organizacional sólida e información precisa que permita la correcta toma de decisiones

En el ámbito internacional tenemos un ambiente de cambios importantes que de alguna manera influyen en el desarrollo de las mypes, en relación al aspecto geopolítico, económico y tecnológico. Para ello, los negocios deben estar a la vanguardia y adaptarse a cualquier modificación, más aún las mypes que, tienen importante representación en las diferentes economías. En América Latina, las mipymes representan el 99% del total de empresas, y generan hasta el 61% del empleo. Sin embargo, el desempeño que presentan las microempresas es de gran preocupación, principalmente al evaluar las considerables transformaciones que sacuden las dinámicas competitivas a nivel internacional (Comisión Económica para América Latina, 2019).

En el Perú hasta el año 2019, de acuerdo a la Encuesta Nacional de Hogares (Enaho) del total de empresas el 95% eran mypes que generan empleo hasta en un 47.7% de la PEA, mostrándose un incremento del 4% en relación con el año anterior; considerando tal representatividad de las mypes en la economía del país, es necesario analizar su situación en el actual contexto.

Arbieto (2020) señala que la crisis sanitaria mundial, causada por la aparición del COVID19, ha dejado a las empresas en una complicada situación, y en algunos casos, sin capacidad de respuesta adecuada y necesaria para enfrentar el panorama de crisis global, lo que ha conllevado a la necesidad de reinventarse. Pero, tal reinversión debe darse tanto a nivel operativo, de negocio, como en el propio proceso integral de gestión de riesgos, reporte financiero y calidad. Para lograr lo anterior, sugiere que las empresas deben asegurar que sus sistemas y procesos de control interno sean revisados y actualizados, partiendo de los cambios que están experimentando los negocios.

Arellana & Escobar (2020) considera que las mypes sí pueden implementar medidas internas que permitan a las compañías a crecer fortalecidas desde el ámbito legal, como es el caso de la implementación de un sistema de control interno que además de garantizar la información, tenga la posibilidad de generar resultados en favor de las empresas, y también de la economía del mercado del país en general. Como prácticas más comunes que se llevan a cabo en relación del control interno se encuentran el diseño y la realización de políticas contables y administrativas que signifiquen una mejora en las técnicas de operación, verificación y evaluación.

Por otro lado, Servicios Generales R y R SRL, es una empresa dedicada a la realización de obras de construcción como también a la venta de material de construcción, inicio sus actividades el día 02 de febrero del 2009 tal como consta en su ficha RUC de la Sunat; la problemática observada en la empresa es la problemática observada es que, en la empresa se manejan formatos de forma manual no computarizada como es el control de asistencia y el control de inventario, asimismo, no se cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF) y un Manual de Procedimientos, lo que significa que no se está llevando un adecuado control interno.

Por lo anterior es que se planteó como problema el siguiente: ¿Las oportunidades de control interno mejoran las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Servicios Generales R y R SRL, Piura en el año 2021? Frente a ello se propuso como objetivo general: Identificar las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Servicios Generales R y R SRL, Piura en el año 2021. Además, se plantearon los siguientes objetivos específicos:

1. Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Servicios Generales R y R SRL, Piura en el año 2021.
2. Describir las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Servicios Generales R y R SRL, Piura en el año 2021.
3. Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Servicios Generales R y R SRL, Piura en el año 2021.

La metodología utilizada fue de diseño no experimental – transversal, descriptivo, y de caso. Como técnica de recolección de datos se aplicó la entrevista a través de su instrumento la guía de entrevista dirigida a tres jefes de área. La población estuvo constituida por las mypes del Perú, tomándose como muestra a la empresa Servicios Generales R y R SRL.

Finalmente, la investigación a desarrollar se justificó por representar una oportunidad para que las mypes, especialmente Servicios Generales R y R SRL mejoren su control interno y de esa manera obtengan mejores resultados. Por otro lado,

el presente es un referente para futuras investigaciones relacionadas con el tema control interno.

Los resultados fueron los siguientes: el gerente de la empresa manifestó que se manejan formatos de forma manual no computarizado como es el control de asistencia y el control de inventario, asimismo, indicó que no se maneja un Manual de Organización y Funciones (MOF), también hay falta de manuales de procedimientos; también existe falta de capacitación que permita realizar las labores de manera eficiente. Finalmente se concluye que, no hay un adecuado control interno en la empresa dado a que faltan herramientas fundamentales como es el caso del MOF y procedimientos definidos para las diferentes áreas.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes a nivel internacional

Celi & Rivera (2019) presentaron su tesis: Plan de mejora para gestión de compras en Pymes del sector constructor, para optar por el título de Contador Público en la Universidad de Guayaquil. Tuvo como objetivo general: Analizar un plan de mejora para la gestión de compras de Constructora RivCel S.A. La metodología utilizada corresponde al tipo de investigación de campo, descriptiva, y explicativa. La población estuvo conformada por las pymes del rubro construcción, tomándose como muestra a la Empresa Riv Cel S.A. En la recolección de datos se aplicó la técnica de entrevista, y como instrumento, el cuestionario. Obteniéndose los siguientes resultados: la contadora no se conoce sobre las funciones que se realizan en el área de compras, no se cuenta con un plan de mejora, y sí se cree que con plan de mejora ayudaría a la empresa en la obtención de mejores resultados. Por lo tanto se concluye que los manuales de funciones, políticas y procedimientos, son instrumentos muy útiles para la realización de los procesos que se desarrollan dentro del departamento de compras.

Ambuludí (2017) llevó a cabo la tesis denominada: Evaluación del sistema de control interno en la Empresa “Sudamérica Energy Sudamer S.A.C” base oriente sector Lumbaqui Cantón Gonzalo Pizarro, provincia de Sucumbíos, previo a la obtención del título de licenciada en Contabilidad y auditoría en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Se propuso como objetivo general: Evaluar el Sistema de Control interno en la empresa “Sudamérica Energy Sudamer S.A.”. El método que utilizó fue de enfoque mixto, de tipo de campo, documental, descriptivo y explicativo.

La población estuvo conformada por 21 personas de la Empresa Energy Sudamer S.A. En la recolección de datos se aplicaron las técnicas de encuestas y entrevistas, y como instrumentos, los cuestionarios y las guías de entrevista. Obteniéndose los siguientes resultados: el 69% indica que no se evalúa el sistema de control interno, el 86% señala que sí se evalúa la mejora de procesos, y el 86% menciona que sí se tiene un plan de capacitación y motivación. Por lo tanto, se concluye que, los controles implementados en la empresa no persiguen los objetivos y metas según el informe COSO.

López (2019) presentó su tesis: Análisis de la incidencia de un sistema de control interno para el desarrollo empresarial de “Constructora López” en el Ecuador Provincia del Cañar ciudad de la Troncal año 2018, previo a la obtención del título de ingeniería en contaduría pública y auditoría CPA, en la Universidad Estatal de Milagro, se propuso como objetivo general: Analizar la incidencia de un sistema de control interno para el desarrollo empresarial de la “Constructora López” en el Ecuador provincia del Cañar ciudad de la Troncal año 2018. La metodología utilizada fue de tipo documental. Para la recolección de datos se aplicó la técnica de revisión bibliográfica. Encontrándose los siguientes resultados: se evidencia falta de control en la empresa y manejo empírico por parte de la administración, además no se han implementado mejoras que les permita a las empresas ser más competitivas. En ese sentido se concluye con que al implementar un sistema de control interno la empresa se beneficiará y podrá llevar una correcta línea de desarrollo.

2.1.2. Antecedentes a nivel nacionales

Pecho (2020) en su tesis: Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en la rentabilidad de las microempresas, rubro construcción caso: LUBE Gerencia e ingeniería S.A.C. – Amarilis, 2019, para optar el título profesional

de contador público en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, se propuso como objetivo general: Determinar la incidencia del control interno en la mejora de la rentabilidad de las micro empresas, rubro construcción casi: Lube Gerencia e Ingeniería S.A.C. – Amarilis, 2019. Para el desarrollo de su estudio utilizó el tipo de investigación cuantitativo, nivel descriptivo, y diseño no experimental. La población estuvo conformada por 08 microempresas del rubro construcción del distrito de Amarilis, tomándose como muestra a 03 socios de la empresa Lube Gerencia e Ingeniería S.A.C. En la recolección de datos se aplicó la técnica de encuesta, y como instrumento, el cuestionario. Obteniéndose los siguientes resultados: el 67% indicó que no se logran los objetivos del control interno relacionado con los objetivos de la empresa, y el 67% no evidencia un buen ambiente de control, el 67% señaló que a veces se cumplen las actividades asignadas. Concluye que el control interno no está aportando a la productividad de la empresa dado a que se están aplicando correctamente los componentes y tipos de control interno.

Tejada (2020) presentó su tesis: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas caso: Chimú Ingeniería y construcciones SAC. Chimbote 2020, para optar el título profesional de contador público en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, se propuso como objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa Chimú Ingeniería y Construcciones S.A.C. Utilizó el método de diseño no experimental de tipo descriptivo y bibliográfico. Para la recolección de datos aplicó las técnicas de entrevista y revisión bibliográfica, y como instrumentos, las fichas bibliográficas y el cuestionario. Obteniéndose los siguientes resultados: no tiene la empresa una

estructura organizativa, sí tiene objetivos definidos, sí tiene un sistema de documentación, y sí tiene un sistema de información y responsabilidad. Concluyendo con la propuesta de capacitar al personal sobre la implementación del sistema de control interno, asimismo realizar inventarios sorpresivos y realizar evaluaciones mensuales, con lo cual la empresa logrará el cumplimiento de los objetivos trazados.

Pilco (2020) en su tesis: Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en el área de almacén de las microempresas del rubro construcción: Caso Vector CCG EIRL. Huánuco, 2018, para optar el título profesional de contador público, se propuso como objetivo general: Identificar los factores relevantes del control interno que mejoren el área de almacén de las microempresas del rubro construcción: Caso Vector CCG EIRL Huánuco, 2018. La metodología utilizada fue de diseño no experimental, descriptivo, transversal. La población estuvo conformada por todas las microempresas de construcción de Huánuco, y la muestra, la microempresa VECTOR CCG EIRL. En la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Obteniendo los siguientes resultados: el 67% indicó que no se conoce sobre los componentes de control interno, el 67% sí cree que exista una adecuada información y comunicación en la microempresa, el 100% indicó que el almacén no cuenta con un sistema de seguridad contra robos y pérdidas, y el 67% sí conoce la estructura organizacional de la empresa. Finalmente se concluye que, respecto al control interno no se están tomando las medidas correctivas necesarias que impulsen a manejar adecuadamente principalmente el área de almacén dado a que presenta deficiencias.

2.1.3. Antecedentes a nivel regional

Jibaja (2020) presentó su tesis: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la empresa M&M Construcciones y servicios EIRL Piura 2020, para optar el título profesional de contador público en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, se propuso como objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno que mejoran las posibilidades de la empresa M&M Construcciones y servicios EIRL Piura 2020. Utilizó la metodología cualitativa, descriptiva y de caso. En la recolección de datos se aplicó la técnica de encuesta a través de un cuestionario dirigido a las siguientes áreas: gerencia general, gerencia de proyectos y obras, administración, contabilidad y logística. Los principales resultados obtenidos fueron: no se cuenta con un adecuado abastecimiento de materiales, no se capacita al personal y no existe una planificación estratégica de un análisis FODA. Concluyendo que se necesita implementar medidas para prevenir el retraso de obras y también medidas para un adecuado abastecimiento de los materiales.

Jiménez (2020) en su tesis: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la empresa TK Consultoría y Construcción S.A.C. Piura, 2020, para optar el título profesional de contador público en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, se propuso como objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades en la empresa Tk Consultoría y Construcción S.A.C., Piura, 2020. Para el desarrollo de su estudio utilizó el tipo de investigación descriptivo, de diseño cualitativo, no experimental y de caso. Con el fin de recolectar información se aplicó un cuestionario como al gerente. Obteniéndose los siguientes resultados: la empresa no tiene una estructura organizacional y un manual donde se detallan las funciones y responsabilidades, además no cuenta con manual de procedimientos, ni formatos que controlen las operaciones en el almacén. En ese

sentido se concluye que, la empresa en estudio necesita mejorar su control administrativo y contable en las áreas básicas de la empresa con el propósito de garantizar la eficiencia de sus operaciones, cumplimiento de normas y contar con información financiera de forma oportuna y veras para la toma de decisiones.

Chero (2019) realizó su tesis: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en el área contable de la empresa Constructora Construcciones COSAT Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de la ciudad de Talara en el año 2019, para optar el título profesional de contador público en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, se propuso como objetivo general: Determinar las oportunidades de control interno en el área contable que mejoren las posibilidades en la empresa constructora Construcciones COSAT EIRL. El método utilizado fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel descriptivo. La muestra estuvo conformada por 4 trabajadores y además de un acervo documental. Los principales resultados obtenidos fueron: no se cuenta con un Manual de Organización y Funciones, no se tiene especificada cada función que han de cumplir los trabajadores, existe un inadecuado orden de los documentos contables, además no se tiene un control actualizado de los suministros adquiridos y de los que se consumen. Finalmente se concluye con la propuesta de un Manual de Organización y Funciones (MOF) que ayudaría a que cada trabajador conozca de sus actividades a realizar, y con ello, la empresa tenga mejores resultados.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Control Interno

Para Hurtado (2016) el término “control0” hace referencia a una acción que compromete a la totalidad de quienes son parte de una organización o empresa. Cons

esta acción indica que se busca asegurar el cumplimiento de objetivos y metas, ya que asegura que, a partir de la aplicación de la misma las personas evidencian y reconocen las desviaciones que se muestran en el desarrollo de un programa, proceso o proyecto. También señala que está referido a las acciones, mecanismos, intervenciones que se realizan con el propósito de asegurar que en lo desarrollado se ha dado cumplimiento a una serie de reglas y procedimientos previamente establecidos.

Pereira (2019) señala que en el ambiente empresarial el control es toda acción establecida o implementada por la administración de la organización, con el fin de lograr la eficacia, eficiencia y economía en la utilización de los recursos. Asimismo, afirma que el control interno trae consigo un costo, y es el que se genera al evidenciar el control. Explica que la evidencia consiste en la elaboración de formatos u otros documentos e incluso sistemas informáticos que se requieren para demostrar las actividades de control.

Según Acosta (2020) se trata de un proceso que ha de ser ejecutado por el directorio, el personal y la gerencia, es decir por la compañía en su totalidad. Y se diseña principalmente para ofrecer seguridad razonable en lo que se refiere al alcance de los objetivos operacionales de reporte y de cumplimiento de la empresa.

2.2.1.1. Objetivos del control interno

Según Mendoza et al (2018) los objetivos que se propone el control interno son los siguientes:

- Promueve y optimiza la eficacia, eficiencia, transparencia y economía en las operaciones de la empresa, así como también la calidad de los servicios que presta.

- Cuida y resguarda los bienes y recursos de la empresa contra cualquier manera de pérdida, deterioro, actos ilegales y uso indebido, y todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectar a negocio.
- Dar cumplimiento a la normatividad aplicable a la entidad y sus operaciones.
- Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información.
- Fomenta e impulsa la práctica de valores institucionales.
- Promover la generación de valor de los bienes y servicios que brinda la empresa.

Asimismo, señala que dentro del control interno es posible determinar cuatro categorías de objetivos: de tipo estratégico, de operaciones, de información financiera y de cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentos.

2.2.1.2. Importancia del control

Es importante el control interno porque tal como lo señala Gaitán (2015) este se da con el fin de mejorar el manejo de los recursos públicos o privados en todo tipo de organización. Un concepto que destaca el autor es la “responsabilidad” al cual considera como uno de los factores esenciales para la dirección de la empresa, por lo tanto, es conveniente que un eficiente sistema de control está en la posibilidad de proporcionar un importante factor de tranquilidad, en función con la responsabilidad de los directivos, los accionistas, los propietarios y los terceros interesados.

Por su parte, Hurtado (2016) señala que el control es de gran trascendencia en las organizaciones y las entidades, y que permite detectar, medir, evaluar y corregir la labor realizada, dificultades presentadas, con el propósito de lograr los objetivos planteados. Asimismo, asegura que, el control hace posible el análisis y evaluación de

lo ejecutado comparándolo con lo planificado. Y agrega que, las técnicas, métodos y sistemas de control se aplica a todas las empresas, incluyendo a la vida cotidiana. El proceso de control también es importante por los siguientes:

- Garantiza que las acciones que se están realizando estén de acuerdo con lo proyectado. Permitiendo equiparar y garantizar que lo ejecutado corresponda a lo previsto.
- Permite tomar las decisiones correctivas, que corregirían las deficiencias presentadas, analizar la causa principal e identificar los riesgos potenciales, con lo que se va a lograr el mejoramiento continuo, garantizando el reinicio del proceso sujeto a nuevas condiciones, que asegure el alcance de lo planificado.
- Permite monitorear, dar seguimiento y evaluar la eficacia de las acciones o actividades realizadas en la empresa.
- El control ayuda a ajustar o mejorar de forma permanente los procesos, cumpliéndose de esta manera las condiciones de planificar, organizar, dirigir y controlar para después retroalimentar, una secuencia que permanece.

2.2.1.3. Componentes del control interno

González (2018) señala que el sistema de control interno se divide en cinco componentes que actúan de forma integrada y tienen relación con los objetivos de la empresa, estos son: entorno de control, evaluación de los riesgos, actividades de control, sistemas de información y comunicación, y actividades de supervisión y monitoreo.

a. Ambiente de control

Se refiere al ambiente en el cual se realizan las actividades organizacionales bajo la gestión de la administración. Se ve influenciado por factores tanto internos

como externos, como es el caso de la historia de la empresa, el mercado, los valores, y el ambiente regulatorio y competitivo. Comprende las estructuras, las normas y los procesos que constituyen la base para el desarrollo del control interno de la organización. Asimismo, el entorno de control está compuesto por el comportamiento que se mantiene dentro de las entidades, y los aspectos principales que incluye son: valores éticos, participación de la alta dirección, controles, competencia profesional, el comité de control, y la filosofía y estilo de dirección (González, 2018).

Para Estupiñán (2015) el ambiente de control consiste en la definición de un ambiente que motive e induzca la actividad personal en relación con el control de actividades. Asegura que es el principal componente, sobre el cual se sustentan o actúan los otros componentes. Asimismo, menciona a los siguientes indicadores a tener en cuenta en el ambiente de control:

- Integridad y valores éticos: Su propósito es el de definir los valores éticos y de comportamiento que se espera de parte de todos los miembros de la organización durante el desempeño de sus actividades, esto debido a que la efectividad del control depende de la integridad y valores que demuestra el personal que lo diseña, y además le da seguimiento.
- Participación de la alta administración: lo considera como clave, ya que su presencia dominante establece pautas mediante de su ejemplo.
- Controles: Se indica que debe tenerse en cuenta aquellos factores que pueden inducir a comportamientos adversos a los valores éticos como pueden ser controles débiles o la inexistencia de estos.
- Competencia: se refiere a los conocimientos y habilidades que debe tener el personal para llevar a cabo sus actividades.

- Junta directiva: Debido a que es este el órgano que fija los criterios que perfila al ambiente de control, es necesario que sus miembros cuenten con la experiencia, dedicación y compromisos necesarios para la toma de acciones adecuadas e interactúen con los auditores tanto internos como externos.
- Filosofía administrativa y estilo de operación: Se considera que los factores más relevantes son las actitudes mostradas en relación a la información financiera, el procesamiento de la información, y los principios y criterios contables, etc. También influyen: la estructura organizativa, la delegación de autoridad y de responsabilidad y políticas y prácticas del recurso humano.

b. Evaluación de riesgos

Este componente consiste en la identificación de riesgos relacionados con los objetivos de la organización. Se menciona que toda organización debe hacerle frente a los riesgos que pueden provenir de la parte interna de la empresa como también de la parte externa. Definitivamente los riesgos a los que se refiere afectan a las organizaciones en diversos sentidos, como en la habilidad para tener éxito en la competencia, mantener solidez en su aspecto financiero y además una imagen pública positiva. Por lo anterior, se entiende por riesgo a cualquier causa que se torna como probable de que no se de alcance a los objetivos de la empresa. Ante ello la empresa debe conocer, prever y abordar los riesgos con los que se enfrenta para establecer mecanismos que les permita identificarlos, analizarlos y reducirlos (González, 2018).

En cuanto a la evaluación de riesgos, Estupiñán (2015) explica que se sigue el siguiente proceso:

- Identificación de riesgos: En este caso la empresa debe establecer un proceso amplio considere las interacciones más relevantes entre todas las áreas y de

estas con el exterior. Mediante la identificación de riesgos, se permite administrarlos en las áreas o funciones más relevantes.

- **Análisis de los riesgos y su proceso:** Entre los aspectos a considerar están los siguientes: estimación de la importancia del riesgo y sus defectos, la evaluación de la probabilidad de ocurrencia, el establecimiento de acciones y controles necesarios, y la evaluación periódica en el proceso anterior.
- **Manejo de cambios:** Es un elemento vital debido a que se centra a la identificación de los cambios que influyen en la efectividad de los controles internos. Estos controles son importantes debido a que los controles diseñados bajo ciertas condiciones probablemente no funcionen como corresponde en otras situaciones.

c. Actividades de control

González (2018) define a las actividades de control como aquellas acciones establecidas mediante las políticas y procedimientos que permitan asegurar la ejecución de las instrucciones de la dirección para disminuir riesgos con impacto potencial en los objetivos. Por su naturaleza las actividades de control pueden ser preventivas o de detección y pueden involucrar una serie amplia de actividades tanto manuales como automatizadas. Las actividades de control son una parte fundamental de los elementos de control interno. Los controles permiten: Prevenir el suceso de riesgos innecesarios, disminuir el impacto de las consecuencias de los mismos, y restablecer el sistema en el más breve tiempo posible.

Según Estupiñan (2015) se trata de aquellas realizadas por la gerencia y demás personal de la organización para dar cumplimiento de forma diaria con las actividades asignadas; dichas actividades se encuentran expresadas en sistemas, políticas y

procedimientos. Como ejemplos de actividades de control menciona: las aprobaciones, autorizaciones, la conciliación, la verificación, la inspección, la revisión de indicadores de rendimiento, la custodia de los recursos, la supervisión y entrenamiento, la segregación de funciones, entre otros.

Por otro lado, los indicadores de este componente son los siguientes:

- a. Políticas: Se refiere a guías de acción para implementar estrategias de ejecución en las organizaciones. Asimismo, mediante las políticas se definen los límites y parámetros requeridos para llevar a cabo las actividades y procesos en cumplimiento de la función, los proyectos, planes y políticas de administración de riesgos. Las políticas hacen más fácil el control administrativo y reducen la cantidad de tiempo que los administradores ocupan en la toma de decisiones respecto a asuntos rutinarios.
- b. Procedimientos: Tanto procedimientos como documentación de los procesos quedan establecidos en relación con los parámetros determinados en el instructivo para la elaboración de documentos y en el procedimiento para el control de los documentos.
- c. Verificaciones: quedan establecidas como los mecanismos o acciones para la corrección y prevención al impacto de los riesgos, asimismo, posibilitan de una manera más fácil la correcta ejecución de las políticas de operación establecidas con el fin de alcanzar los objetivos de los procesos de la entidad (Unidades Tecnológicas de Santander, 2017).

d. Información y comunicación:

Gonzáles (2018) explica que el personal debe no solo captar una información sino también intercambiarla para el desarrollo, gestión y control de sus operaciones.

Es decir, se hace referencia a la forma en que las áreas operativas, administrativas y financieras de la organización identifican, capturan e intercambian información. La información resulta muy necesaria para que la empresa ejecute las responsabilidades de control interno que son de apoyo en el cumplimiento de los objetivos. Por lo tanto, está claro que la información financiera no solo es utilizada en la elaboración de los estados financieros, sino, también en la toma de decisiones. Para que la información sea de calidad se deben considerar los siguientes aspectos: contenido, oportunidad, actualidad, exactitud, y accesibilidad. Por otro lado, la comunicación es aquél procesos continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria, de calidad, tanto interna como externa.

Respecto a este componente, Estupiñán (2015) menciona que los sistemas de información se encuentran diseminados en toda la organización y todos ellos obedecen a uno o más objetivos de control. De forma amplia reconoce la existencia de los siguientes controles:

- **Controles generales:** Su propósito es el de asegurar una operación y correcta continuidad, e incluyen el control sobre el procesamiento de datos y su seguridad física, contratación y mantenimiento del hardware y software, como también la operación propiamente dicha. Se relacionan con las funciones de mantenimiento y desarrollo de sistemas, soporte técnico, administración de base de datos, contingencia y otros,
- **Controles aplicados:** Se encuentran dirigidos hacia el interior de cada sistema y funcionan para el logro del procesamiento, integridad y confiabilidad, a través de la autorización y validación correspondiente.

e. Supervisión y monitoreo

González (2018) menciona que las actividades de supervisión y monitoreo deben evaluar si los principios y componentes realmente se encuentran presentes y funcionando en la entidad. Es necesario determinar, supervisar y medir la calidad del desempeño de la estructura de control interno considerando lo siguiente: las actividades de monitoreo en el transcurso de del curso ordinario de las operaciones de la empresa, evaluaciones separadas, condiciones reportables, y el papel asumido por cada miembro de la organización en los niveles de control.

Estupiñán (2015) señala los siguientes aspectos dentro de este componente:

- La evaluación: Esta debe dirigir hacia la identificación de los controles débiles, innecesarios o insuficientes, para promover con el apoyo decidido de la gerencia, su fortalecimiento e implantación. La evaluación puede darse de tres formas: durante la realización de las actividades diarias en los diferentes niveles de la organización; de manera separada por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades y a través de la combinación de las dos formas anteriores.
- Medidas correctivas: Se trata de todas aquellas decisiones, actividades, medidas, y soluciones dirigidas a la eliminación de causas que se presentan como potenciales de un problema. Además, no debe confundirse con la acción preventiva que se aplica antes de ocurridos los fallos.

2.2.2. La Auditoría Interna

Para Cortes (2020) en la auditoría interna se evalúan los controles internos de la empresa, comprendiendo inclusive su gobierno corporativo y procesos contables. Su finalidad es garantizar el cumplimiento de las leyes y regulaciones. Asimismo, la

de ayudar a mantener reportes financieros y recopilación de datos oportunos y precisos.

Prezioso (2019) relaciona a la tecnología y su uso en la auditoría interna. Señala que la tecnología permite a las actividades de auditoría interna desarrollarse con mayor eficiencia sus capacidades, propiciando nuevas oportunidades y desafíos. En la actualidad indica que la auditoría interna puede enfocarse tanto en la realización de las actividades comunes de aseguramiento como en el desafío de realizar nuevas actividades que le generen valor al negocio.

2.2.2.1. Rol del auditor interno

El auditor interno es el encargado de evaluar y revisar una muestra del sistema de gestión. Es quien debe comprobar que los procedimientos y normas establecidas por la alta dirección de la empresa. El auditor interno debe demostrar que tiene los atributos indicados en el perfil de puesto que define la organización, como es la capacidad para aplicar los conocimientos y habilidades indicadas (EQM Consulting, 2019).

2.2.3. Control interno en la contabilidad

La contabilidad, desde su aparición ha tenido como estándares utilizados por los contadores públicos los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA), en lo que se refiere a la elaboración y presentación de Estados Financieros. Sin embargo, no solo son los PCGA los aplicables en la contabilidad, pues, en el transcurso del tiempo las organizaciones profesionales establecieron normas en concordancia con su propia localidad. Es así que se dieron las en el año 1975 las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y, luego las Normas Internacionales de

Información Financiera (NIIF), a cargo del Comité Internacional de Normas de Contabilidad de la Federación Internacional de Contadores – IFAC.

2.2.4. Control interno en el área de administración

Según Hurtado (2016) el control como función administrativa se debe aplicar en la totalidad de actividades y acciones de la empresa. Considera que, para que el control funcione de manera correcta como sistema debe existir un total compromiso por parte de todas las personas responsables de procesos y de trabajadores para utilizarlo de la manera debida y en el momento adecuado. Cada uno de los actores internos está convocado a identificar las deficiencias en su respectiva área, y ejercer un control de las variables que se encuentren a su alcance y de reportar aquellas que sean de su competencia.

2.2.5. Control interno en el área de caja

Para Ibarra (2021) se trata del plan de organización entre el sistema de contabilidad, las funciones que se desempeñan en el área de caja, y procedimientos coordinados que tienen como finalidad la obtención de información segura, custodiar el efectivo en caja y bancos, como también fomentar las eficiencias de operaciones y adición de la política administrativa de todo tipo de empresa. Además, indica que en el control interno de caja se deben considerar los siguientes:

- Separar funciones de autorización, ejecución, custodia y registro de operaciones en caja y bancos.
- Por cada operación en caja y bancos deben participar como mínimo dos personas.
- Ninguna persona que sea partícipe del área de caja debe acceder a los registros contables que controle su actividad.

- El trabajo de empleados de caja y bancos será complementario y no de revisión.
- La función de registro de operaciones en el área de caja y bancos ha de ser exclusiva del área contable.

2.2.6. El Manual de Organización y Funciones (MOF)

Núñez (2019) lo define como una herramienta de apoyo que permite asegurar el cumplimiento de los procedimientos, ya que en este caso se describen las funciones, características, objetivos, responsabilidades y requisitos de cada cargo que hay en la empresa.

Destaca la importancia de este documento por los siguientes:

- Da información a los funcionarios respecto a sus funciones específicas, de quien dependen y la coordinación que debe establecerse para el cumplimiento de las funciones que corresponden.
- Posibilita el proceso de inducción del personal y permite la orientación de las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo al que han sido asignados, así como también facilita la aplicación de programas de capacitación.
- Establece funciones específicas, responsabilidad y autoridad de los puestos de trabajo dentro de la estructura orgánica de cada área.

Aspectos a tener en cuenta en la elaboración del MOF

Núñez (2019) destaca algunos puntos a tener en cuenta en la elaboración del MOF, los que son:

- Es importante que en la redacción del manual se diferencie el estilo de redacción ya que hay párrafos dirigidos a directivos o, al operador de planta.
- Identificar los procesos críticos y determinar si el manual será realizado por cargo, área o para la organización en su totalidad. Esta clasificación va a

permitir saber si se requiere elaborar sub manuales o guías operativas para cada caso.

- Definir la misión, visión y políticas que delinearán el desempeño de cada persona, determinando los factores importantes para el desarrollo de la empresa.
- Los manuales han de actualizarse de manera permanente, al menos una vez en el año y realizar los cambios necesarios.

2.2.7. Manual de procedimientos

Para Vivanco (2020) se trata del documento en el cual se describen las actividades que han de seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellos.

Por su parte Gómez (2020) lo define como una herramienta importante para implementación del sistema de control interno, en el cual deben ser incluidas la totalidad de actividades a llevar a cabo y establecer las responsabilidades de los funcionarios comprendidos en el cumplimiento de los objetivos de la empresa. Asimismo, señala que es una herramienta que se utiliza en el control interno, y le atribuye los siguientes objetivos:

- Desarrollar y mantener una línea de autoridad para complemento de los controles de la empresa.
- Establecer con claridad las funciones y responsabilidades de cada área, como también la actividad de la empresa, contribuyendo en la eliminación de todos los vacíos o áreas cuya responsabilidad es definida.
- Tener un sistema contables que suministre de forma completa, oportuna y exacta información de los resultados operativos y de la empresa en conjunto.

- Tener un sistema de información para la dirección y para diversos niveles de dirección en base a datos y registro de documentos contables, diseñado para mostrar un cuadro lo suficientemente informativo de las operaciones, como también exponer claramente cada uno de los procedimientos.
- Tener un mecanismo en la estructura de la empresa, conocido como el autocontrol y autoevaluación que asegure un análisis efectivo y de máxima protección posible contra fraude, errores y corrupción.
- Tener un sistema presupuestario que defina un procedimiento de control de las futuras operaciones, asegurando, de esta manera, la gestión planificada y los futuros objetivos.

2.2.8. Reseña histórica

Nació desde la idea de Independizarse como empresa, formando parte años atrás de Silte S.R.L, empresa dedicada a Servicios Generales.

Desde ese entonces se formó “R Y R” siendo ya independiente, con el fin de seguir generando ingresos y mantenerse en el mercado. Desde ese entonces dio inicio a sus actividades el 21/01/2009 en Asentamiento Humano Las Capullanas, Mz G, Lt 19, Distrito de Piura, Provincia de Piura, Departamento de Piura. En el 2011 se trasladó a la Avenida Cusco y en el 2013 a la Avenida Loreto.

Ya en el 2015 se traslado a C.A Los Ejidos del Norte 0436, 2do piso, siendo esta la ubicación actual.

III. Hipótesis

En la presenta investigación NO se formularon hipótesis, ya que no se trata de relacionar ni comprobar el efecto que tiene una variable en otra, sino que, simplemente nos hemos limitado a describir la problemática Galán (2014) quien es claro al decir que es preciso formular hipótesis cuando la investigación tiene como finalidad la de determinar la relación que tiene una variable sobre otra.

IV. Metodología

4.1. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental – transversal, descriptivo, y de caso.

La investigación fue de diseño no experimental-Transversal, porque no se manipularon variables, y la toma de datos fue realizada en un único momento. De acuerdo don Dzul (2015) en el diseño no experimental no se manipulan de forma deliberada las variables. Está basada fundamentalmente en la observación del fenómeno. Y respecto al diseño transversal, Ayala (2021) indica que también se le conoce como estudio vertical o de prevalencia, y ayuda a determinar si una condición existe en una muestra de población definida en un tiempo determinado.

Fue de nivel descriptivo porque se ha limitado a describir la actual situación del control interno de la empresa Servicios Generales R & R SRL. Para Mejía (2018) este es un tipo de investigación que se encarga de la descripción de una determinada situación o fenómeno en torno del cual está centrado el estudio.

Fue de caso porque la investigación se centró en el análisis del control interno de una sola empresa.

4.2. Población y muestra

4.2.1. Población

La población estuvo conformada por las mypes de la ciudad de Piura. Según Cavada (2019) el universo de trata del conjunto de las unidades de análisis, la población puede ser finito o infinito.

4.2.2. Muestra

La muestra estuvo constituida por la empresa Servicios Generales R y R SRL. Respecto a la muestra Cavada (2019) la muestra se trata de un subconjunto finito y factible de la población, que debe cumplir características ineludibles para el logro de que las conclusiones de la inferencia estadística sean válidas.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Cuadro 1. Definición y operacionalización de variables e indicadores

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEM	ESCALA DE MEDICIÓN
Control interno	Toda acción establecida o implementada por la administración de la organización, con el fin de lograr la eficacia, eficiencia y economía en la utilización de los recursos (Pereira, 2019).	El control interno se evidencia a partir del cumplimiento del ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control,	Ambiente de control	Valores éticos	¿Los jefes de área tratan con respeto a los demás trabajadores evitando abusos?	Nominal
					¿Las obras se ejecutan con los materiales que se promete?	Nominal
					¿Se distribuyen materiales de oficina y limpieza a las diferentes áreas sin ningún favoritismo?	Nominal
				Participación de la alta dirección	¿El propietario o gerente participa de las actividades diarias?	Nominal
					¿Siempre se requiere de la aprobación del gerente para el inicio de obra, o esta decisión en ocasiones es delegada?	Nominal
					¿Para la atención de requerimientos de las diferentes áreas se espera la aprobación del gerente?	Nominal
				Controles	¿Se tiene un control de asistencia del personal?	Nominal
					¿En el área de caja se manejan recibos de caja para el control de ingresos y salidas de dinero?	Nominal
					¿En el área de contabilidad se controla de forma permanente la situación económica y financiera de la empresa?	Nominal
					¿Cuál es el control que se realiza en el avance de obra y consumo de materiales? ¿A cargo de quién o quién realizan dicho control?	Nominal
					¿En el área de almacén se maneja el Kardex y se actualiza conforme se dan los ingresos y salidas de materiales?	Nominal
					¿El control de inventario se lleva de forma manual o computarizada? ¿Se maneja algún software de almacén?	Nominal

					¿Qué documentos se manejan en el almacén?	Nominal	
				Competencia	¿Se capacita al personal para fortalecer sus habilidades?	Nominal	
					¿El personal de contabilidad ha sido correctamente capacitado para el manejo de herramientas tecnológicas?	Nominal	
					¿El encargado de caja detecta con facilidad billetes y monedas falsas?	Nominal	
					¿El personal ha sido instruido en el manejo de equipos y herramientas pesadas?	Nominal	
					¿El personal de almacén es capacitado de forma permanente? ¿Cada cuánto tiempo?	Nominal	
				Junta directiva	¿La junta directiva está conformada por personas realmente preparadas?	Nominal	
				Filosofía administrativa y estilo de operación	¿Se maneja un Manual de Organización y funciones?	Nominal	
					¿Se tienen claras las partidas a considerar en el presupuesto?	Nominal	
					¿Existe un procedimiento a seguir para la compra de materiales?	Nominal	
			Evaluación de riesgos	Identificación de riesgos	¿Se han identificado en la empresa los riesgos sobre el manejo y proceso de información?	Nominal	
						¿Se han identificado los riesgos en el manejo de dinero en el área de caja?	Nominal
						¿Se tienen identificados los riesgos a los que se expone el personal que maneja los equipos, herramientas y maquinaria?	Nominal
						¿Cuáles considera que son los riesgos que se tienen en la entrega de materiales de construcción?	Nominal
			Análisis de riesgos		¿Se ha analizado el riesgo de no recuperar en el corto tiempo las cuentas por cobrar?	Nominal	
						¿Se han analizado las causas de los riesgos en las diferentes áreas y como podrían evitarse?	Nominal
						¿En alguna ocasión le ha sido rechazado el presupuesto? ¿Cuáles fueron los motivos?	Nominal

					¿Se han analizado los riesgos que existen en el área de almacén y cómo se podrían evitar?	Nominal	
			Actividades de control	Medidas para la reducción del riesgo	¿Se han tomado medidas para reducir los riesgos?	Nominal	
						¿Se ha previsto la indumentaria de seguridad que debe usar el personal en la ejecución de obra?	Nominal
						¿Se tiene un plan de seguridad y salud en el trabajo?	Nominal
						¿Qué medidas se han adoptado o se tienen pensado implementar para evitar riesgos en el almacén?	Nominal
					Políticas	¿Se le ha dado a conocer de las políticas de la empresa al personal?	Nominal
						¿La empresa tiene definida su misión y visión?	Nominal
						¿Cuál es la política de pago en la realización de obras?	Nominal
						¿Cuál es la política a seguir en la compra de materiales? ¿Espera el requerimiento? ¿Se tiene un mínimo y un máximo en dinero a gastar en compra de materiales de limpieza y de oficina?	Nominal
					Procedimientos	¿Se han definido procedimientos para la recepción, orden y registro de operaciones contables?	Nominal
						¿Se tiene un procedimiento claro en el manejo del dinero recaudado?	Nominal
						¿Se han establecido procedimientos en la elaboración de expedientes y firma de contratos?	Nominal
						¿El ingreso y salida de materiales o equipos de almacén se realiza bajo un procedimiento ya establecido?	Nominal
					Verificación	¿Se verifica que lo que aparece en la contabilidad exista en físico como es el caso de las mercaderías?	Nominal
						¿Se realizan arqueos de caja para verificar faltante o sobrante de dinero?	Nominal
						¿Se maneja un fondo fijo para gastos menores? Explique los gastos que cubre, el importe, y el periodo de reposición	Nominal
						¿Se verifica la calidad de los productos con los cuales se procederá la construcción?	Nominal

					¿Se realiza inventario de los materiales, herramientas y equipos en periodos determinados?	Nominal	
			Sistemas de información y comunicación	Controles generales	¿Se comunica oportunamente sobre algún problema detectado en las diversas áreas de la empresa?	Nominal	
						¿Se da mantenimiento al equipo informático para asegurar la existencia de la información?	Nominal
						¿Existe una buena coordinación con la administración para la propuesta y aprobación de diferentes proyectos?	Nominal
						¿Cuál es el medio que utilizan las demás áreas para dar a conocer de sus requerimientos al área de compras?	Nominal
					Controles de aplicación	¿Son confiables los sistemas informáticos que maneja la empresa?	Nominal
						¿Se procesa correctamente la información?	Nominal
						¿Hay una correcta comunicación con el personal y estos respetan las indicaciones?	Nominal
						¿Cada cuánto tiempo emite reportes a gerencia?	Nominal
				Monitoreo	Evaluación	¿Se evalúa de forma permanente las actividades que se realizan en la empresa?	Nominal
							¿Los arqueos de caja son realizados por una persona distinta a la que maneja dinero?
						¿Se analizan reportes de ventas o estados financieros para evaluar el desempeño de la empresa? ¿Cada cuánto tiempo?	Nominal
						¿Se realizan conciliaciones bancarias?	Nominal
						¿Cada cuánto tiempo se monitorea la obra en ejecución?	Nominal
						¿Se realiza una evaluación del correcto uso de los materiales requeridos por las diferentes áreas?	Nominal
						Medidas correctivas	¿Se toman medidas para corregir errores detectados?
				¿Se realizan inspecciones imprevistas del avance de obra?	Nominal		

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó como técnica de recolección de datos la entrevista, y como instrumento la guía de entrevista. El instrumento fue aplicado a los jefes de: finanzas y administración, proyectos y presupuestos, y de logística.

4.5. Plan de análisis

Luego de aplicadas las entrevistas, la información fue cuidadosamente procesada y analizada, de tal manera que no se alteren los datos. Luego, a través de tablas fueron mostradas en el informe con su respectiva interpretación para su mejor entendimiento.

4.6. Matriz de consistencia

Cuadro 2. *Matriz de consistencia*

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Servicios Generales R y R SRL, Piura en el año 2021.</p>	<p>¿Las oportunidades de control interno mejoran las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Servicios Generales R y R SRL, Piura en el año 2021?</p>	<p>Identificar las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Servicios Generales R y R SRL, Piura en el año 2021.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Servicios Generales R y R SRL, Piura en el año 2021. 2. Describir las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Servicios Generales R y R SRL, Piura en el año 2021. 3. Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Servicios Generales R y R SRL, Piura en el año 2021. 	<p>Variable Control interno</p>	<p>Tipo de la investigación: Cuantitativo</p> <p>Nivel de la investigación: Descriptivo</p> <p>Diseño de la investigación: Transversal</p> <p>Población y Muestra de la investigación:</p> <p>Población: Mypes de la ciudad de Piura</p> <p>Muestra: Empresa Servicios Generales R y R SRL</p>

4.7. Principios éticos

La investigación se ha regido por los principios éticos de la actividad investigadora, los que son:

La protección a la persona: Se respetaron los derechos de las personas, asegurando la no ocurrencia de ningún tipo de discriminación ni cualquier otro comportamiento que atente contra la seguridad y confianza de los participantes.

La participación del personal de la empresa Servicios Generales R y R SRL, ha participado de la investigación en un ambiente de total libertad, y con la información necesaria para la tomar la decisión más correcta.

Por otro lado, la persona investigadora en todo momento ha actuado de forma imparcial y ha dado a conocer los resultados respectivos sin tener favoritismos u otro motivo que lo pudiera haber inducido al error (Uladech, 2021).

V. Resultados

5.1. Resultados

Tabla 1. *Resultados de la dimensión Ambiente de control*

D1: Ambiente de control	Si	No	Comentario
01. ¿Los jefes de área tratan con respeto a los demás trabajadores evitando abusos?	X		
02. ¿Las obras se ejecutan con los materiales que se promete?	X		
03. ¿Se distribuyen materiales de oficina y limpieza a las diferentes áreas sin ningún favoritismo?	X		
04. ¿El propietario o gerente participa de las actividades diarias?	X		
05. ¿Siempre se requiere de la aprobación del gerente para el inicio de obra, o esta decisión en ocasiones es delegada?		X	Es delegada al responsable de obra
06. ¿Para la atención de requerimientos de las diferentes áreas se espera la aprobación del gerente?	X		
07. ¿Se tiene un control de asistencia del personal?	X		manual
08. ¿En el área de caja se manejan recibos de caja para el control de ingresos y salidas de dinero?	X		
09. ¿En el área de contabilidad se controla de forma permanente la situación económica y financiera de la empresa?	X		Cada 4 meses
10. ¿Cuál es el control que se realiza en el avance de obra y consumo de materiales? ¿A cargo de quién o quién realizan dicho control?	X		Se realiza a través de un formato de valorización de obra de avance según % físico y partidas realizadas se compara con lo planificado. A cargo del ingeniero de obra.
11. ¿En el área de almacén se maneja el Kardex y se actualiza conforme se dan los ingresos y salidas de materiales?	X		
12. ¿El control de inventario se lleva de forma manual o computarizada? ¿Se maneja algún software de almacén?	X		Manual
13. ¿Qué documentos se manejan en el almacén?	X		Hoja de entrada y salida
14. ¿Se capacita al personal para fortalecer sus habilidades?	X		No es frecuente
15. ¿El personal de contabilidad ha sido correctamente capacitado para el manejo de herramientas tecnológicas?	X		No es frecuente
16. ¿El encargado de caja detecta con facilidad billetes y monedas falsas?	X		
17. ¿El personal ha sido instruido en el manejo de equipos y herramientas pesadas?	X		
18. ¿El personal de almacén es capacitado de forma permanente? ¿Cada cuánto tiempo?		X	

19. ¿La junta directiva está conformada por personas realmente preparadas?	X	
20. ¿Se maneja un Manual de Organización y funciones?		X
21. ¿Se tienen claras las partidas a considerar en el presupuesto?	X	
22. ¿Existe un procedimiento a seguir para la compra de materiales?	X	Se pide cotizaciones y órdenes de compra

Fuente: Resultados de la aplicación de instrumentos en la empresa Servicios Generales R&R EIRL.

Interpretación:

En la tabla 1 se muestran los resultados obtenidos de las diferentes áreas de la empresa respecto a la dimensión de “Ambiente de control”, encontrándose lo siguiente: En la empresa se practican valores éticos, demostrado en el trato con respeto al personal, honestidad en la realización de obras con los materiales prometidos, y justicia en la distribución de material de oficina y limpieza en las diferentes áreas sin favoritismos. En cuanto a participación de la alta dirección: el gerente sí participa en las actividades diarias, y es quien aprueba los requerimientos de las diferentes áreas; sin embargo, para el inicio de obra en ocasiones delega la función de aprobación a la persona encargada directamente de la ejecución de dicha obra. Sobre los controles, se realiza lo siguiente: se tiene un control de asistencia del personal, en el área de caja se manejan recibos de ingresos y gastos, en el área de contabilidad se controla la situación económica y financiera cada cuatro meses, en el área de almacén para el control se utilizan documentos como el Kardex de forma manual, también se manejan hojas de entrada y salida de materiales. Asimismo, en lo que se refiere al indicador de competencia se obtuvo que el personal no es capacitado de forma permanente; sin embargo, el personal que maneja maquinaria pesada sí ha sido instruido para cumplir con su labor; por otro lado, la persona del área de caja manifiesta que tiene habilidad para detectar monedas y billetes falsos. En lo que se refiere a la filosofía administrativa

se ha encontrado que la empresa no cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF) actualizado; pero si tienen algunos procedimientos establecidos como es el caso de las compras, que, según manifestó el encargado, se piden cotizaciones y órdenes de compra.

Tabla 2. *Evaluación de riesgos*

D2: Evaluación de riesgos	Si	No	Comentario
24. ¿Se han identificado en la empresa los riesgos sobre el manejo y proceso de información?	X		
25. ¿Se han identificado los riesgos en el manejo de dinero en el área de caja?	X		Uno de los principales riesgos es un robo, o que entreguen dinero falsificado.
26. ¿Se tienen identificados los riesgos a los que se expone el personal que maneja los equipos, herramientas y maquinaria?	X		Pueden suceder accidentes por mal manejo de los equipos, o fallas mecánicas en el caso de las herramientas.
27. ¿Cuáles considera que son los riesgos que se tienen en la entrega de materiales de construcción?	X		Pérdida de materiales y herramientas
28. ¿Se ha analizado el riesgo de no recuperar en el corto tiempo las cuentas por cobrar?		X	
29. ¿Se han analizado las causas de los riesgos en las diferentes áreas y como podrían evitarse?		X	
30. ¿En alguna ocasión le ha sido rechazado el presupuesto? ¿Cuáles fueron los motivos?		X	
31. ¿Se han analizado los riesgos que existen en el área de almacén y cómo se podrían evitar?	X		Capacitando al personal
32. ¿Se han tomado medidas para reducir los riesgos?	X		
33. ¿Se ha previsto la indumentaria de seguridad que debe usar el personal en la ejecución de obra?	X		
34. ¿Se tiene un plan de seguridad y salud en el trabajo?	X		
35. ¿Qué medidas se han adoptado o se tienen pensado implementar para evitar riesgos en el almacén?	X		Cámaras de vigilancia.

Fuente: Resultados de la aplicación de instrumentos en la empresa Servicios Generales R&R EIRL.

Interpretación:

En la tabla 2, se muestran los resultados relacionados con el segundo componente de COSO, la “Evaluación de riesgos”. En el área de contabilidad se tienen identificados los riesgos sobre el manejo y proceso de la información, de igual manera en caja se considera que entre los riesgos es el de robo o la entrega de dinero falsificado, en el manejo de equipos y maquinarias también se tiene como riesgo algún accidente por un mal uso o fallas mecánicas en el caso de la maquinaria, y en la entrega de materiales el riesgo es que se pierdan. En cuanto al análisis de riesgos, de parte del área de contabilidad se manifiesta que no se ha analizado el riesgo de no recuperar en el corto tiempo las cuentas por cobrar, en el área de almacén se considera que los riesgos pueden evitarse con mayor capacitación al personal, y de parte de gerencia se reconoce que no se ha realizado un análisis de los riesgos identificados en las diferentes áreas. Finalmente, sobre las medidas que se han tomado en la empresa en relación de los riesgos identificados se obtuvo que se ha previsto la indumentaria de seguridad que debe usar el personal en la ejecución de obra, se ha elaborado un plan de seguridad y salud en el trabajo, y en el almacén se ha optado por colocar cámaras de vigilancia para maximizar la seguridad en dicha área y reducir el riesgo de pérdida de materiales o equipos.

Tabla 3. Actividades de control

D3: Actividades de control	Si	No	Comentario
36. ¿Se le ha dado a conocer de las políticas de la empresa al personal?	X		
37. ¿La empresa tiene definida su misión y visión?	X		
38. ¿Cuál es la política de pago en la realización de obras?	X		Factura a 30 días
39. ¿Cuál es la política a seguir en la compra de materiales? ¿Espera el requerimiento? ¿Se tiene un mínimo y un máximo en dinero a gastar en compra de materiales de limpieza y de oficina?	X		Se emiten los requerimientos luego de solicitar cotizaciones. Se realiza la compra. Si se tiene un mínimo y un máximo.
40. ¿Se han definido procedimientos para la recepción, orden y registro de operaciones contables?	X		
41. ¿Se tiene un procedimiento claro en el manejo del dinero recaudado?	X		Lo recaudado en caja se deposita en las cuentas de la empresa
42. ¿Se han establecido procedimientos en la elaboración de expedientes y firma de contratos?		X	
43. ¿El ingreso y salida de materiales o equipos de almacén se realiza bajo un procedimiento ya establecido?	X		Sí, todo tiene que tener una autorización firmada por el gerente.
44. ¿Se verifica que lo que aparece en la contabilidad exista en físico como es el caso de las mercaderías?	X		
45. ¿Se realizan arquezos de caja para verificar faltante o sobrante de dinero?	X		No es frecuente. Al menos, no se da bajo la supervisión de alguna persona ajena a dicha área
46. ¿Se maneja un fondo fijo para gastos menores? Explique los gastos que cubre, el importe, y el periodo de reposición	X		Es de S/ 200.00 semanales para viáticos del personal
47. ¿Se verifica la calidad de los productos con los cuales se procederá la construcción?	X		
48. ¿Se realiza inventario de los materiales, herramientas y equipos en periodos determinados?	X		Cada 3 meses

Fuente: Resultados de la aplicación de instrumentos en la empresa Servicios Generales R&R EIRL.

Interpretación:

En la tabla 3, se muestran los resultados relacionados con el tercer componente del control interno según COSO denominado “Actividades de control”, donde se obtuvo lo siguiente: se da a conocer las políticas de la empresa al personal, se tiene definida la misión y visión; en cuanto a cobro de facturas la política es a 30 días, y para la compra de materiales se emiten requerimientos luego de solicitar cotizaciones, y además se ha establecido un mínimo y máximo mensual. En lo que se refiere a los procedimientos que se han establecido, en el área de contabilidad sí tienen definidos procedimientos para la recepción y registro de documentos, en caja se indica que el procedimiento en el manejo de dinero es que todo lo recaudado se deposita diariamente en las cuentas de la empresa; en almacén como principal procedimiento se tiene que, todo ingreso y salida de materiales debe tener la autorización firmada por el gerente; por otro lado, no existen procedimientos para la elaboración de expedientes y firma de contratos. En cuanto al indicador de verificaciones se tiene que, en el área de contabilidad se realiza un contraste entre lo que se tiene registrado en la contabilidad y lo que tiene la empresa en físico como es el caso de los materiales, en el área de caja se realizan arquezos de caja pero no se da de manera frecuente bajo la supervisión de una persona ajena a dicha área. Se tiene un fondo fijo del cual se rinde de manera semanal para su reposición por un importe de S/ 200.00 soles; por otro lado, en la realización de obras se verifica la calidad de los productos, y en almacén se realiza inventario cada 3 meses.

Tabla 4. *Sistemas de información y comunicación*

D4: Sistemas de información y comunicación	Si	No	Comentario
49. ¿Se comunica oportunamente sobre algún problema detectado en las diversas áreas de la empresa?	X		
50. ¿Se da mantenimiento al equipo informático para asegurar la existencia de la información?		X	No es de forma permanente solo en caso que presentan fallas los equipos.
51. ¿Existe una buena coordinación con la administración para la propuesta y aprobación de diferentes proyectos?	X		
52. ¿Cuál es el medio que utilizan las demás áreas para dar a conocer de sus requerimientos al área de compras?	X		Correo electrónico
53. ¿Son confiables los sistemas informáticos que maneja la empresa?	X		
54. ¿Se procesa correctamente la información?	X		
55. ¿Hay una correcta comunicación con el personal y estos respetan las indicaciones?	X		
56. ¿Cada cuánto tiempo emite reportes a gerencia?	X		Mensual

Fuente: Resultados de la aplicación de instrumentos en la empresa Servicios Generales R&R EIRL.

Interpretación:

En la tabla 4, se muestran los resultados relacionados con el cuarto componente de control interno según COSO denominado “Sistemas de información y comunicación”, donde se manifiesta que los problemas son comunicados de manera oportuna, hay buena coordinación con administración para la aprobación de diferentes proyectos; y para el requerimiento de compras se utiliza mayormente el correo electrónico. Sin embargo, se reconoció que a los equipos informáticos no se les da mantenimiento en periodos determinados, sino, cuando estos presentan fallas. Además, se mencionó que en el área de contabilidad la información es correctamente procesada, y se emiten reportes a gerencia de manera mensual.

Tabla 5. Monitoreo

D4: Monitoreo	Si	No	Comentario
57. ¿Se evalúa de forma permanente las actividades que se realizan en la empresa?	X		
58. ¿Los arqueos de caja son realizados por una persona distinta a la que maneja dinero?	X		
59. ¿Se analizan reportes de ventas o estados financieros para evaluar el desempeño de la empresa? ¿Cada cuánto tiempo?	X		Cada 3 meses
60. ¿Se realizan conciliaciones bancarias?	X		
61. ¿Cada cuánto tiempo se monitorea la obra en ejecución?	X		Diaria
62. ¿Se realiza una evaluación del correcto uso de los materiales requeridos por las diferentes áreas?	X		
63. ¿Se toman medidas para corregir errores detectados?	X		
64. ¿Se realizan inspecciones imprevistas del avance de obra?	X		

Fuente: Resultados de la aplicación de instrumentos en la empresa Servicios Generales R&R EIRL.

Interpretación:

En la tabla 5, se muestran los resultados relacionados con componente de control interno denominado “Monitoreo”, encontrándose que hay una evaluación permanente de las diversas actividades que se realizan en la empresa, en el área de caja los arqueos son realizados por personas distintas a la persona encargada de dicha área, en el área de contabilidad se analizan reportes de ventas y estados financieros cada tres meses, y en la realización de obras, estas son monitoreadas de forma diaria, y en ocasiones se realizan inspecciones imprevistas, también se evalúa el correcto uso de los materiales.

5.1.1. Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Servicios Generales R y R SRL, Piura en el año 2021.

De las entrevistas aplicadas a los encargados de las áreas de finanzas y administración, proyectos y presupuestos, y logística, en relación con los componentes del control interno se obtuvieron resultados que representan oportunidades de mejora.

a. Ambiente de control

- Se tiene un control de asistencia del personal de forma manual.
- El control de inventario se lleva de forma manual.
- No se capacita al personal de manera frecuente
- No se capacita de manera frecuente al personal de contabilidad respecto al uso de herramientas tecnológicas.
- No se maneja un Manual de Organización y Funciones (MOF).

b. Evaluación de riesgos

- En caja existe el riesgo de robo o que entreguen dinero falsificado.
- No se ha analizado el riesgo de no poder recuperar las cuentas por cobrar en el corto tiempo.
- No se han analizado las causas de los riesgos en las diferentes áreas
- En ocasiones le ha sido rechazado el presupuesto al encargado del área de proyectos y presupuestos,

c. Actividades de control

- No se han establecido procedimientos en la elaboración de expedientes y firma de contratos.

- No se realizan arqueo de caja de manera frecuente para verificar faltante o sobrante de dinero.

d. Sistemas de información y comunicación

- Las diferentes áreas realizan sus requerimientos a la administración a través de correo electrónico.
- No se da mantenimiento al equipo informático de forma permanente, solo cuando presentan fallas los equipos.

e. Monitoreo

- Cada 3 meses se analizan reportes de ventas o estados financieros para evaluar el desempeño de la empresa

5.1.2. Describir las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Servicios Generales R y R SRL, Piura en el año 2021

Las oportunidades de mejora han sido las siguientes:

Ambiente de control:

La empresa maneja formatos manuales en el caso del control de asistencia del personal como también para el control del inventario, lo que representa una oportunidad para proponer el uso de herramientas tecnológicas que permitan asegurar el orden y archivo de la información, ya que en el manejo manual es mayor el riesgo de que se pierdan los datos o que se registren con errores.

Por otro lado, una deficiencia identificada ha sido la falta de capacitación permanente al personal, lo que es una oportunidad para que se tome la decisión de elaborar un programa y establecer fechas de capacitación, esto ayudará a que los trabajadores realicen sus labores con eficiencia y eficacia. Asimismo, no se maneja un

Manual de Organización y Funciones (MOF), lo que representa una oportunidad para proponer que este caso que se elabore y explique al personal, de tal manera que toda la organización conozca lo que debe de hacer para alcanzar los objetivos planteados de la empresa.

Evaluación de riesgos:

Respecto a este componente tenemos que en caja existe el riesgo de robo o la entrega de dinero falso, lo que es una oportunidad para entender que se requiere de mayor vigilancia en esta área como por ejemplo teniendo un control permanente de las cámaras de vigilancia. También puede mejorar la situación mediante la capacitación a la persona encargada para que maximice su habilidad en la detección de dinero falsificado.

En contabilidad no se hace un análisis del riesgo que representa el retraso en la recuperación de cuentas por cobrar, por lo que es una oportunidad para que se evalúe el uso del factoring o establecer mecanismos de gestión de este rubro.

En cuanto al área de presupuesto manifestó el encargado que anteriormente sí le han sido rechazados los presupuestos, por lo que es la oportunidad de brindar los formatos y procedimientos que le ayuden a mejorar la eficiencia con que elabora el presupuesto.

Actividades de control:

No existe el procedimiento para la elaboración de expedientes y firma de contratos, siendo esta una oportunidad para indicar el procedimiento que se debe seguir para dicha actividad.

En el área de caja se indica que no son frecuentes los arqueos de caja que permitan identificar faltante o sobrante de dinero, en ese sentido, se tiene la

oportunidad de proponer el procedimiento a seguir en la elaboración de arqueos de caja diarios y además conciliaciones bancarias.

Información y comunicación:

Del componente “Información y comunicación” se tiene que, actualmente las diferentes áreas de la empresa realizan sus requerimientos al área de administración haciendo uso del correo electrónico, representando esta una oportunidad para señalar que se puede hacer uso de otros medios con lo cual se asegure la entrega de la información, siendo la más precisa la que se da de forma física cuyo cargo es firmado por la persona que recepciona el documento.

Asimismo, se menciona que no es usual dar mantenimiento al equipo informático, salvo cuando los equipos presentan fallas; siendo esta una oportunidad para proponer que se establezcan periodos de mantenimiento para evitar la pérdida de la información o la lentitud de los sistemas.

Monitoreo:

Se manifestó que cada 3 meses se analizan reportes de ventas o estados financieros, lo que es oportunidad para proponer que se emitan reportes contables de forma mensual para que las decisiones se tomen de inmediato y se mejoren las posibilidades de la empresa.

5.1.3. Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Servicios Generales R y R SRL, Piura en el año 2021

Se desarrollan las propuestas de mejora que consiste en la elaboración del Manual de Organización y funciones (MOF), Manual de Procedimientos, y los protocolos COVID-19. En el primer caso se trata de un documento fundamental en la

labor administrativa, mediante el cual se establece no solo la estructura organizacional de la empresa, sino, los perfiles y las funciones que ha de cumplir cada persona de acuerdo con el cargo que desempeña.

5.2. Análisis de resultados

5.2.1. Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Servicios Generales R y R SRL, Piura en el año 2021.

Ambiente de control:

Se establecieron como oportunidades de control interno que le van a permitir a la empresa mejorar sus posibilidades de crecimiento las siguientes: la empresa maneja documentos importantes de forma manual no computarizada como es el caso del control de asistencia del personal y el control de inventario, lo que coincide con Pilco (2020) en cuya investigación obtuvo que el 67% de encuestados respondió que en el área de almacén no se contaba con un sistema computarizado o instrumento para el registro de los materiales.

No se capacita de manera frecuente al personal, coincidiendo en este punto con Jibaja (2020) en cuya investigación obtuvo como resultado que la empresa M & M Servicio & Construcciones Generales EIRL no se incorpora a un especialista en la materia al programa de capacitación, y además no se realizan charlas respecto al uso correcto de herramientas y equipos.

Y mayor dificultad representa el hecho de no tener un Manual de Organización y Funciones (MOF) que garantice el desarrollo de actividades de una manera ordenada y teniendo claras las funciones que cada persona debe realizar; este dato coincide con el de Tejada (2020) quien obtuvo entre sus resultados que la empresa en la cual centró

su investigación no tiene una estructura organizativa ni ha asignado autoridad y responsabilidad; cabe señalar que esa información se encuentra en un MOF. Asimismo, el autor mencionado indica que la empresa no tiene un registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos. También coincide con el resultado de Chero (2019) donde encontró que la empresa de su estudio no maneja un MOF.

Evaluación de riesgos:

En el componente “evaluación de riesgos” se han establecido como oportunidades las siguientes: en caja existe el riesgo de robo o entrega de dinero falsificado; este resultado coincide con el de Pilco (2020) en cuya investigación obtuvo que el 100% respondió que la empresa en estudio no contaba con un sistema de seguridad contra robos y pérdidas.

En contabilidad no se realiza un análisis de la recuperación de cuentas por cobrar en el corto tiempo que le garantice a la empresa no tener problemas de liquidez; este dato coincide con el Jiménez (2020) quien obtuvo como resultado que en la empresa de su estudio no se tiene la contabilidad al día. Además, de parte del área de presupuesto, se menciona que en anteriores ocasiones sí ha sido rechazado el presupuesto, lo que coincide con el resultado de Jiménez (2020) donde el 100% indicó que no existen controles en la preparación y aprobación de transacciones.

Actividades de control:

Una de las oportunidades de control interno ha sido que no existen definidos procedimientos para la elaboración de expedientes y firma de contratos, lo que puede no solo ser motivo de rechazo de expedientes, sino que perjudica la imagen y seriedad de la organización.

En el área de caja, no es frecuente la realización de arqueos de caja que permita detectar faltantes o sobrantes de dinero, lo cual coincide con Chero (2019) quien obtuvo que el 100% respondió que en la empresa en estudio no se realizaban verificaciones sobre la veracidad de la documentación y registros contables.

Sistemas de Información y comunicación:

En cuanto al área “sistemas de información y comunicación” aquí se tienen como oportunidades de control interno las siguientes: las diferentes áreas envían a la administración sus requerimientos únicamente por correo electrónico, es decir, no utilizan otros medios que asegure la entrega de la información, coincidiendo de esta manera con Chero (2019) cuyo resultado fue que el 75% indicó que los canales de comunicación de los trabajadores no eran los adecuados.

Asimismo, no se realiza mantenimiento a los equipos informáticos de la empresa de forma permanente, y solo se da cuando estos presentan fallas, lo que coincide con el resultado de Tejada (2020) donde señala que la empresa no tiene un control de la tecnología de la información.

Monitoreo:

Finalmente, en lo que se refiere al componente “monitoreo”, se estableció como oportunidad el hecho de que en la empresa se analizan reportes de ventas o estados financieros cada tres meses para evaluar el desempeño de la empresa; en ese sentido consideramos que podría ser mensual para la toma de decisiones inmediatas. Este dato coincide con Jiménez (2020) quien obtuvo entre sus resultados que la empresa seleccionada para su estudio no se emite de manera frecuente informes contables. También coincide con Chero (2019) en cuya investigación obtuvo que el

75% respondió que en la empresa no se evalúan con frecuencia los documentos de los procesos contables.

5.2.2. Describir las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Servicios Generales R y R SRL, Piura en el año 2021

Ambiente de control:

Respecto al componente “Ambiente de control” se tuvo como oportunidad de control interno el hecho de que la empresa maneja documentos importantes como es el control de asistencia y el control de inventario. Esta oportunidad se centra en que se deben mejorar los formatos actuales haciendo uso de herramientas tecnológicas que permitan un mejor manejo de la información. Este resultado coincide con el de Tejada (2020) quien consideró como oportunidad que la empresa necesita implementar el control interno de todas las áreas. También coincide con Pilco (2020) quien explicó que es una necesidad para la empresa de su estudio contar con un sistema computarizado para el control de su almacén.

Por otro lado, la empresa necesita elaborar su manual de organización y funciones, coincidiendo con Jiménez (2020) quien considero como oportunidad de control interno en la empresa de su estudio el contar formalmente con una estructura organizacional en la cual se detallen las funciones de cada área.

Evaluación de riesgos:

En la empresa se ha logrado identificar que existen riesgos, por ejemplo, en el área de caja se ha dado cuenta de que existe el riesgo de robo o la entrega de dinero falso, lo que representa una oportunidad para que se maximice la vigilancia que, en

este caso como ya se cuenta con cámaras de vigilancia, sería motivo de que las mismas sean monitoreadas de forma permanente.

Asimismo, la falta de capacitación es un riesgo porque el personal no estaría en la capacidad de desarrollar su labor con eficiencia, siendo esta también una oportunidad para que la empresa mejore sus posibilidades, coincidiendo con Jibaja (2020) quien identificó como oportunidad de control interno el hecho de incorporar a un especialista en la materia de capacitación.

En el área de contabilidad hay el riesgo de no realizar un análisis de las cuentas por cobrar y asegurar el plazo acordado para su recuperación, lo que podría traer como consecuencia, el atraso en los pagos y problemas de liquidez. Finalmente, en el área de presupuesto, existe el riesgo de que los presupuestos elaborados sean rechazados haciendo que se retrase la asignación de recursos a las diferentes áreas. Todo lo descrito son oportunidades que la empresa necesita mejorar para tener mayores posibilidades de crecimiento, coincidiendo con Tejada (2020) en cuya investigación obtuvo que la empresa necesita identificar los elementos de riesgo los cuales amenazan con el cumplimiento de los objetivos.

Actividades de control:

En relación del componente “actividades de control”, no se tiene un procedimiento para la elaboración de expedientes y firma de contratos, lo que no asegura que todo lo planteado por la empresa se pueda ejecutar o cumpla con los estándares de calidad requeridos por los clientes. En el área de caja, si bien es cierto sí se realizan arqueos de caja, sin embargo, estos no se dan de forma frecuente. Ambas deficiencias encontradas representan la oportunidad para que la empresa tome medidas relacionadas a la mejora de la gestión del negocio. Estos resultados coinciden con

Tejada (2020) quien consideró que su empresa de estudio carece de procedimientos apropiados para el logro de sus objetivos. También ha coincidido con Jiménez (2020) quien consideró como oportunidad de control interno la necesidad de contar con procedimientos escritos y establecidos que describan las actividades a realizar en la empresa de su estudio.

Información y Comunicación

En lo que se refiere al componente “información y comunicación”, quedo establecida como oportunidad que la empresa mejore sus canales de comunicación, ya que por ejemplo actualmente solo se hace uso del correo electrónico para la entrega de requerimientos pudiendo hacerlo llegar también de manera física para asegurar que el documento ha sido recepcionado. Por lo tanto, lo mencionado también es una oportunidad que tienen las empresas para mejorar sus posibilidades de crecimiento, lo que coincide con Jiménez (2020) quien manifestó que es una oportunidad para mejorar las posibilidades de la empresa el tener controles en la preparación y aprobación de transacciones ejecutadas y justificadas con documentos.

Monitoreo:

Finalmente, del componente “monitoreo” tenemos que, cada tres meses son analizados reportes de ventas o estados financieros, lo que está bien, sin embargo, consideramos que se deberían analizar datos de forma mensual, lo que va a permitir la toma de decisiones inmediatas, coincidiendo con Tejada (2020) quien obtuvo que la empresa de su estudio no contaba con supervisión por parte de la administración.

5.2.3. Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Servicios Generales R y R SRL, Piura en el año 2021

En el presente se desarrolla la propuesta que comprende la elaboración de un Manual de Organización y Funciones (MOF), un Manual de procedimientos, elaboración de protocolos Covid-19, además, incluye formatos a utilizar para una mejor gestión y capacidad de respuesta de la empresa. Esta propuesta coincide con Tejada (2020) quien indicó que a través de la implementación de un sistema de control interno se podrá observar la mejora que se tendrá en los procesos de las operaciones realizadas.

**MANUAL DE
ORGANIZACIÓN Y
FUNCIONES**

**SERVICIOS
GENERALES R Y R
S.R.L.**

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	56
CAPÍTULO I.....	57
1.1 Objetivo.....	57
1.2 Alcance.....	57
CAPÍTULO II.....	57
2.1 Base legal.....	57
CAPÍTULO III.....	57
3.1 Criterios del diseño.....	57
3.2 Objetivo Estratégico.....	58
3.3 Misión.....	58
3.4 Visión.....	58
CAPÍTULO IV.....	59
4.1 Estructura orgánica.....	59
4.2 Organigrama.....	60
CAPÍTULO V.....	61
5.1 Descripción de funciones de los cargos.....	61
5.1.1 Gerente General.....	61
5.1.2 Asistente de Gerencia.....	63
5.1.3 Área de ingeniería.....	64
5.1.4 Área de Seguridad y salud en el trabajo.....	65
5.1.5 Área de Topografía.....	67
5.1.6 Área de Contabilidad y finanzas.....	68
5.1.7 Área de Recursos humanos.....	70
5.1.8 Área Legal.....	71
5.1.9 Jefe de compras.....	
5.1.10 Asistente de Almacén.....	76
CAPÍTULO VI.....	78
6.1 Aprobación.....	78
6.2 Divulgación.....	78
6.3 Implementación.....	78
6.4 Actualización.....	78

I. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento con las disposiciones generales de derecho público y privado, entre ellas la Ley N° 27658 “Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado” que declara al Estado Peruano en proceso de modernización, estableciendo los principios, acciones, mecanismos y herramientas para llevar a cabo el mismo, así como las políticas y bases del Estatuto de la empresa privada, se ha integrado el presente Manual de Organización y funciones de **Servicios Generales R Y R S.R.L.**

El Manual de organización y funciones (MOF), para toda institución y/o empresa representa el documento técnico normativo de carácter institucional en el que se consideran y establecen de manera detallada todas las funciones generales como específicas, así como los lineamientos administrativos y jurídicos, de tal manera que brinde apoyo y mejore la gestión administrativa, permita dar soluciones siguiendo un proceso para cada elemento humano.

El Manual describe el orden jerárquico, la interrelación, la coordinación y las funciones en equipo con la finalidad de lograr los objetivos de la empresa, así también el alcance de acción en cada área, el mismo que también sirve de control a todos los procesos.

La necesidad de implementar el manual de organización y funciones obedece al propósito de lograr un mejor desempeño laboral, que coadyuve al logro total y eficaz de los objetivos, misión y visión de la empresa.

Este manual como herramienta de deber y gestión debe actualizarse de forma constante, en el caso se implementen nuevas áreas y cargos, se presente algún cambio en su organización, ámbito legal o asignación de funciones.

CAPÍTULO I

1.1 Objetivo

Afianzar la empresa a través de su correcta estructura orgánica jerárquica, que le permita asegurar el cumplimiento de los procesos necesarios para lograr los objetivos y metas.

1.2 Alcance

Su implementación se realiza en atención del desarrollo de actividades de orden interno como externo de cada una de las áreas y órganos de la empresa, de tal manera que debe ser informado a todos y cada uno de los que forman parte de ella y por lo mismo debe ser de entero cumplimiento.

CAPÍTULO II

2.1 Base legal

- Estatuto Social de la Empresa.
- Ley N° 24948. Ley de la actividad empresarial del estado, su Reglamento aprobado por D.S. N° 027-90-MIPRE.
- Ley N° 27658 “Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado”.
- Ley N° 23853. “Ley Orgánica de Municipalidades”.
- Ley N° 26887. “Ley General de Sociedades”.
- Ley N° 26338. “Ley General de Servicios de Saneamiento” y su Reglamento aprobado por D.S. N° 09-95-PRES.

CAPÍTULO III

3.1 Criterios del diseño

El presente Manual se implementa en base a los criterios y disposiciones

establecidas en el Estatuto de la empresa resumida en las acciones dispuestas por la administración, teniendo en cuenta las normas sobre la Modernización del Estado como la eficiencia, efectividad, principios de calidad, sistematización, unidad de mando, integración, interrelación, especialización y control.

Así también debe responder al objetivo estratégico de la empresa, misión y visión.

3.2 Objetivo Estratégico

El objetivo estratégico como empresa es la prestación de los servicios de actividades de construcción, edificación y demolición de instalaciones e infraestructura, así como de bienes muebles e inmuebles, atendiendo las necesidades de personas y empresas, así como entidades del Estado.

3.3 Misión

- Garantizar las actividades de construcción siguiendo los procesos necesarios, eficientes y dinámicos, cumpliendo con las expectativas y normatividad en seguridad, salud, trabajo y las leyes que la rigen.
- Coordinar todos los proyectos y procesos desde su planificación y programas de ejecución de obra con los beneficiarios y los gobiernos locales, regionales y nacionales verificando su fiel cumplimiento en plazo y costo, así como la elaboración general de presupuestos.
- Fortalecer el elemento humano con profesionales altamente calificados, debidamente capacitados y remunerados.
- Promocionar los servicios que brinda la constructora **Servicios Generales R Y R S.R.L.**

3.4 Visión

“Reforzar los servicios que ofrece **Servicios Generales R Y R S.R.L.** y así convertirnos en la empresa constructora líder y competitiva a nivel nacional”, garantizando el desarrollo de la sociedad.

CAPÍTULO IV

4.1 Estructura orgánica

Servicios Generales R Y R S.R.L., para dar cumplimiento a sus objetivos y metas mantiene la siguiente estructura orgánica:

4.1.1 Órganos de alta dirección

- Asamblea de Socios
- Gerente General
- Asistente de Gerencia

4.1.2 Órganos de Línea

Área de proyectos y presupuestos

- Área de ingeniería
- Área de Seguridad y salud en el trabajo
- Área de Topografía

4.1.3 Órganos Apoyo

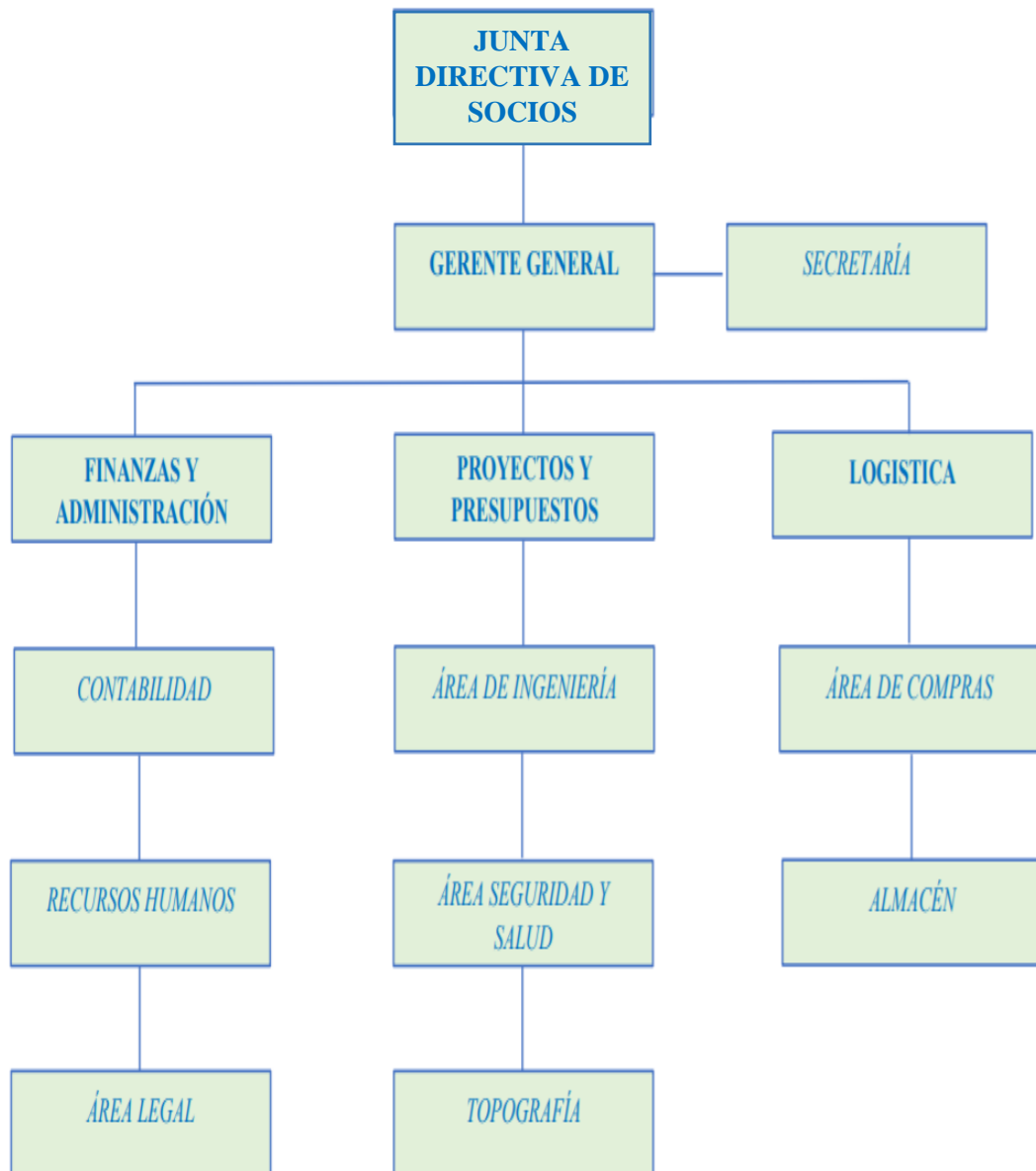
Área de administración y finanzas

- Área de Contabilidad
- Área de Recursos humanos
- Área Legal.

Área de logística

- Área de compras
- Almacén

4.2 Organigrama propuesto



CAPÍTULO V

5.1 Descripción de funciones de los cargos

5.1.1 Gerente General

PERFIL DE PUESTO	
Nombre del puesto	GERENTE GENERAL
Función general	
Lograr la solidez financiera y operativa de la empresa constructora Servicios Generales R Y R S.R.L , a través de la producción de servicios y contratación de obras públicas, así como las actividades comunes y especiales de mejoramiento, mantenimiento, remodelación, reparación, demolición, operación, construcción, ampliación y reformas de toda clase de viviendas, edificios residenciales y no residenciales, entre otros proyectos de construcción civil.	
Función Específica	
<ul style="list-style-type: none">• Planificar y supervisar todas las actividades de administración, operación y financiamiento para el buen desempeño de la empresa constructora.• Evaluar la situación económica y financiera de los proyectos de construcción y de obras públicas.• Determinar las estrategias para el sostenimiento de financiero asegurando la operatividad de la constructora.• Verificación y evaluación de los presupuestos por servicio y obra.• Mantenerse informado de las operaciones del mercado de construcción sobre la oferta y la demanda.• Aprovechar las oportunidades de negocio y gestionar nuevos proyectos de desarrollo inmobiliario.• Implementar todas las áreas de operación, administración y finanzas, y de apoyo para el desarrollo total de los proyectos.• Elaborar el Manual de Organización y Funciones (M.O.F) de la empresa en coordinación con el área legal y de recursos humanos.• Dirigir la efectividad de los procesos interrelacionado de todas las áreas, asegurando la ejecución total de los servicios y obras.	

- Administrar los recursos financieros, administrativos, humanos, materiales y suministros, asegurando la obtención de ingresos y utilidades.
- Coordinar y controlar la promoción de los servicios y obras con terceros para la ejecución de los trabajos de mantenimiento, remodelación, demolición, construcción y ampliación de viviendas, edificios de todo tipo, entre otros proyectos de construcción civil.

Edad	30 años a más
Sexo	Indistinto
Formación	Colegiado en Ingeniería Civil con diplomado en administración de negocios y gestión.
Experiencia	Cinco años a más.

Competencias

- Disciplinado, puntual, dinámico, analítico.
- Capacidad de liderazgo, buen trato y con personalidad definida.
- Capacidad de comunicación y gestión.
- Capacidad para adaptarse a los cambios organizacionales y tecnológicos del mundo globalizado
- Capacidad para tomar las mejores decisiones en el inicio de proyectos y obras.
- Capacidad para establecer políticas, normas y procedimientos, así como para cumplir y hacer cumplir el Manual de Organización y funciones.

5.1.2 Asistente de Gerencia

PERFIL DE PUESTO	
Nombre del puesto	ASISTENTE DE GERENCIA
Función general	
<ul style="list-style-type: none"> • Asistir al Gerente General de la constructora en todas las actividades administrativas, financieras y operacionales, realizando planeación, innovación, gestión e informes de control que le permitan tomar decisiones a la Gerencia. 	
Función Específica	
<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo en la toma de decisiones éticas y responsables sobre las actividades de la empresa. • Elaborar y mantener bases de datos sistemáticas que permitan elaborar estrategias para captar y cautivar clientes. • Elaborar informes constantes de las evaluaciones de presupuestos y la ejecución de las construcciones para determinar utilidades. • Elaborar y presentar informes de todas las áreas al Gerente General. • Coordinar y concertar reuniones. • Planificar la agenda del gerente general de la constructora. 	
Edad	25 años a más
Sexo	Indistinto
Formación	Profesional en administración de negocios, finanzas, contabilidad.
Experiencia	Tres años a más.
Competencias <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para analizar y mejorar su ambiente de trabajo. • Capacidad para tomar decisiones en conjunto. • Capacidad para elaborar conciliaciones. • Capacidad para proponer investigaciones de proyectos y mercado. • Mantener capacidades emocionales de liderazgo, autocontrol, resiliencia. Capacidad para organizar y planificar. • Capacidad investigativa. 	

Área de proyectos y presupuestos

5.1.3 Área de ingeniería

PERFIL DE PUESTO	
Nombre del puesto	INGENIERIA
Función general	
<ul style="list-style-type: none">• Elaborar planos (utilizando programas computarizados o dibujando en papel) que se convierten en la base de proyectos como edificios, viviendas, puentes y carreteras, así como también efectuar cálculos para definir el diseño y secciones de elementos estructurales. Y tener absoluto conocimiento sobre las especificaciones que establece el proyecto de obra.	
Función Específica	
<ul style="list-style-type: none">• Liderar la obra, explicando a los trabajadores las especificaciones del proyecto.• Capacidad para detectar las actividades que requieran de mayor prioridad en la obra• Asegurar que las actividades dentro de la obra se desarrollen de manera segura• Comprobar la calidad de materiales y herramientas al ser utilizadas, asegurándose que cumplan con las normas de seguridad.• Reportar cualquier falla o accidente dentro de la obra.	
Edad	25 años a más
Sexo	Indistinto
Formación	Colegiado en Ingeniería Civil
Experiencia	Tres años a más.

Competencias

- Liderar, diseñar, operar y dirigir con seguridad.
- Capacidad adaptar y afrontar cambios en un medio globalizado y competitivo.
- Capacidad para tomar decisiones inmediatas en las Obras.
- Mantenerse en capacitación con nuevas tecnologías.

5.1.4 Área de Seguridad y salud en el trabajo

PERFIL DE PUESTO	
Nombre del puesto	ENCARGADO DE SG-SST-
Función general	
<ul style="list-style-type: none">• El profesional de seguridad y salud en el trabajo es responsable de crear, establecer, administrar, coordinar, ejecutar y controlar todas las actividades contenidas en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.	
Función Específica	
<ul style="list-style-type: none">• Diseñar y ejecutar el proceso de capacitación anual de todo el personal de la constructora en los temas de promoción y prevención de riesgos.• Elaborar y ejecutar los manuales y el programa para la vigilancia, prevención y control epidemiológico.• Diseñar, elaborar, presentar y hacer seguimiento de los manuales, políticas y programa para la vigilancia, prevención y control contra el COVID-19.• Reportar a gerencia los casos epidemiológicos evaluando los riesgos del personal de la empresa.• Controlar y reportar los casos de COVID-19, en el personal y terceros con relación a la empresa para evitar el riesgo de propagación al contagio.• Solicitar a la gerencia en coordinación con la alta dirección, la evaluación de realización de exámenes médicos de ingreso, constantes y de salida de los trabajadores.	

<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar y mantener actualizadas las normas y políticas internas de Seguridad y Salud en el trabajo, necesarias para el control de proveedores, clientes, contratistas entre otros visitantes. • Generar y mantener actualizada la matriz de riesgos y requisitos legales sanitarios de la empresa. • Mantener actualizados los procedimientos de incidentes y accidentes de trabajo, investigando nuevas corrientes epidemiológicas. • Preparar el plan anual de trabajo de todas las áreas en referencia a la Seguridad y Salud en el trabajo solicitando y evaluando los presupuestos y asignaciones para su ejecución. • Solicitud de compra de materiales y suministros necesarios para brindar los primeros auxilios en caso de accidentes y personal con problemas de salud. • Elaborar informes de la ejecución del plan de Seguridad y Salud en el Trabajo. 	
Edad	25 años a más
Sexo	Indistinto
Formación	Tecnólogo en SST
Experiencia	Un año (1) a más.
<p>Competencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liderar, diseñar, operar, coordinar y dirigir todas las áreas propias del área. • Capacidad para entender las necesidades y cambios de las políticas en seguridad. • Capacidad para reconocer y evaluar riesgos, previniendo accidentes. 	

5.1.5 Área de Topografía

PERFIL DE PUESTO	
Nombre del puesto	TOPOGRAFIA
Función general	
<ul style="list-style-type: none">Realizar estudios y análisis de terrenos para realizar levantamientos topográficos. Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por el plan de calidad y normas vigentes de SKSI Industrial. Elaborar informes periódicos de las actividades realizadas.	
Función Específica	
<ul style="list-style-type: none">Realizar levantamientos topográficos, replanteos de obras y de proyectos de ingeniería.Efectuar nivelaciones de terrenos y mediciones topográficas.Elaborar dibujos de los levantamientos topográficos.Efectuar cálculos y representaciones gráficas de las mediciones topográficas.	
Edad	25 años a más
Sexo	Indistinto
Formación	Titulado en Topografía
Experiencia	Tres años a más

Competencias

- Liderazgo y capacidad para influenciar y desarrollar al equipo.
- Conocimiento de las tecnologías de la información (TI) y de CAD.
- Técnicas y principios aplicados en topografía.
- Uso y cuidado del equipo de topografía.

5.1.6 Área de Contabilidad y finanzas

PERFIL DE PUESTO	
Nombre del puesto	CONTADOR
Función general	
<ul style="list-style-type: none">• Gestionar, dirigir, administrar y controlar los recursos financieros, ejecutando de manera permanente el plan financiero estratégico mediante la implementación de supervisión de registros adecuados de las operaciones financieras	
Función Específica	
<ul style="list-style-type: none">• Coordinar y participar en la elaboración de estados e informes financieros.• Supervisar el correcto registro de las operaciones financieras y contables.• Coordinar la elaboración del presupuesto anual de ingresos y egresos.• Controlar las finanzas de la Empresa Servicios Generales “RYR” S.R.L.• Informar a gerencia de manera mensual sobre la situación económica y financiera, detallando rubros importantes como cuentas por cobrar y cuentas por pagar para que sobre ello se adopten las medidas que permitan una mejor gestión	
Edad	25 años a mas

Sexo	<ul style="list-style-type: none"> • Indistinto
Valores	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad • Honestidad • Respeto • Integridad • Tolerancia
Formación	<ul style="list-style-type: none"> • Colegiado
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> • 1 año en emisión de estados financieros y declaración de impuestos
Competencias administrativas	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de negociación. • Ser creativo y llegar a formar un líder. • Gusto por la contaduría pública y/o privada. • Tener habilidad de realizar análisis y síntesis. • Realizar críticas constructivas.

5.1.7 Área de Recursos humanos

PERFIL DE PUESTO	
Nombre del puesto	Recursos Humanos
Función general	
<ul style="list-style-type: none"> • Generar estrategias para desarrollar y retener las habilidades de los trabajadores, creando y fortaleciendo una cultura de servicio ciudadano y contribuirlo al cumplimiento de los objetivos de la empresa. 	
Función Específica	
<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar los perfiles de puesto de manera sostenida como soporte de los demás y actividades del área. • Gestionar la realización frecuente de capacitación al personal y evaluar el desempeño del mismo. • Desarrollar actividades orientadas al bienestar del personal y al mejoramiento de la empresa. • Supervisar los procesos de administración del personal. 	
Edad	25 años a más
Sexo	Indistinto
Formación	Especializado en Gestión de Recursos humanos
Experiencia	Tres años a más
Competencias <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo y capacidad para influenciar y desarrollar al equipo. • Ser capaz de emprender transformaciones y reformas para alcanzar los objetivos de corto y largo plazo en la empresa. • Relacionarse con firmeza y habilidad. • Innovador. 	

5.1.8 Área Legal.

PERFIL DE PUESTO	
Nombre del puesto	Gerente Legal
Función general	
<ul style="list-style-type: none">• Coordinar, organizar, dirigir y liderar todas las actividades de asesoramiento legal, así como las de saneamiento de los proyectos de servicios y construcción inmobiliaria, en cuanto a las contrataciones y normas vigentes, principalmente en las de derecho civil, empresarial, financiero, laboral y administrativo.	
Función Específica	
<ul style="list-style-type: none">• Seguir el proceso de planificación, organización, dirección y control efectuando liderazgo en todas las actividades del área, velando por la adecuada, transparente y eficiente ejecución del plan operativo de los presupuestos asignados al personal a cargo.• Establecer e impartir lineamientos jurídicos y legales en todas las áreas de la empresa.• Dirigir las actividades de índole jurídico-legal, relacionadas con la gestión administrativa, financiera, económica, presupuestal y de operaciones de la constructora, establecidas en el marco legal vigente.• Elaborar la documentación legal necesaria que la alta dirección o cualquier área requiera.• Difundir a la alta dirección y en todo el personal sobre la modificación de normas y políticas internas, así como de los organismos reguladores, gobiernos locales, regionales y centrales, entre otras instituciones.• Brindar la asesoría jurídico legal en temas de proyectos, reglamentos de contrataciones y convenios con otras instituciones.	

- Elaborar disposiciones y políticas de contrataciones en contratos con personas y empresas privadas.
- Apoyar al asistente administrativo en la elaboración de las actas para el Directorio.
- Representar a la empresa Servicios Generales “RYR” ante cualquier evento de su competencia y de acuerdo con los requerimientos de Dirección.
- Coordinar con Gerencia temas referentes a la capacitación al ámbito de su cargo.
- Coordinar con el área de Seguridad y Salud en el Trabajo sobre la normatividad y las acciones en el marco de la ley sobre los niveles de tolerancia y gestión de riesgos.
- Indicar y conducir acciones referentes a la Gestión Central e Integral de riesgos financieros de conformidad con las disposiciones de la SBS.
- Reportar a la Gerencia y Dirección los aspectos más relevantes sobre el estado de la gestión legal, así como del avance de los procesos administrativos y judiciales a su cargo.
- Coordinar la capacitación al personal de la constructora en temas de carácter legal de consultas constantes.
- Implementar el plan anual corporativo sobre la participación de la empresa Servicios Generales “RYR” en los concursos de contratación.

Edad	25 años a más
Sexo	Indistinto
Formación	Título Profesional de Derecho con diplomados en administración, gestión, derecho administrativo u otras afines.
Experiencia	Tres años a más

Competencias

- Vocación de servicio a la sociedad.
- Trabajo en equipo.
- Tolerancia y empatía bajo presión.
- Capacidad para adaptarse a los cambios.
- Responsabilidad y eficiencia en todas las actividades de su ámbito.
- Capacidad de liderazgo, planificación y organización.
- Capacidad de comunicación fluida.

Área logística

PERFIL DE PUESTO	
Nombre del puesto	Jefe de Compras
Función general	
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar y liderar todas las actividades necesarias para el abastecimiento de los materiales y suministros necesarios en las obras públicas y privadas, teniendo en cuenta la disminución de los costos en todos los procesos de compra, respetando los estándares de calidad que tipifican los contratos y proyectos de construcción para la correcta operatividad de la empresa. 	
Función Específica	
<ul style="list-style-type: none"> • Investigación, evaluación y selección de los proveedores de materiales, suministros diversos, equipos y activo fijo. • Evaluación y comparación de la calidad y precios de los productos según especificaciones del requerimiento del área solicitante, así como las condiciones de compra y plazos de entrega. • Elaboración, emisión y coordinación de solicitudes de cotizaciones a los distintos proveedores. • Elaboración, coordinación, presentación y seguimiento de órdenes de compra. • Coordinar y establecer convenios con proveedores. • Control y revisión de pagos a proveedores de acuerdo con la compra aceptada y recibida. • Contrarrestar o eliminar los problemas de interrupción de construcción por falta de algún producto o materiales indispensables en el proceso. Control de inventarios del almacén, verificación de ingresos y salidas de materiales. • Elaborar reportes e informes al área de ingeniería y Gerencia sobre los análisis de productos comprados, utilizados y consumidos por proyecto y obra. 	

- Generación de información a l áreas de Contabilidad, recursos humanos, gerencia de proyectos entre otras.

Edad	25 años a más
Sexo	Indistinto
Formación	Profesional en ingeniería industrial, administración, contabilidad y afines.
Experiencia	Tres años a más

Competencias

- Capacidad para planificar y tomar buenas decisiones eficientes y eficaces.
- Habilidad de pactar negocios con los proveedores.
- Capacidad de atender requerimientos constantes bajo presión.
- Capacidad para desarrollar estrategias para cerrar nuevas contrataciones optimizando las compras generando utilidades.
- Habilidad para planear estrategias de abastecimiento.
- Desenvolvimiento y poder de convencimiento.

5.1.10 Asistente de Almacén

PERFIL DE PUESTO	
Nombre del puesto	Jefe de Almacén.
Función general	
<ul style="list-style-type: none">• Controlar y supervisar el abastecimiento del almacén general y almacenes con materiales necesarios a utilizar en las actividades de construcción actuales, así como organizar los materiales y equipos recibidos con la finalidad de manera oportuna los requerimientos.	
Función Específica	
<ul style="list-style-type: none">• Atender los requerimientos directos coordinando con el área de compras los materiales urgentes y las cantidades a considerar para cada proyecto de servicios y construcción.• Autorizar ingresos y devoluciones de materiales.• Seguimiento y control de las programaciones de ingreso.• Registrar los ingresos y salidas de materiales y suministros.• Elaborar los informes estadísticos y de recuperación.• Elaborar las solicitudes, así como de las reclamaciones de materiales, suministros y equipo pendientes de recibir.• Mantener organizados y codificados los productos por familia, sección y unidad, dar alta en el catálogo de productos.• Fijar las estrategias de distribución.• Controlar la preparación de despachos y aplicación de los productos y materiales a utilizar.• Gestionar las muestras para su aplicación posterior• Control de las caducidades, así como las obsolescencias.• Registrar las bajas y coordinar el retiro de los equipos y activo fijo depreciado.• Mantener actualizado el Kardex de los materiales.	

Edad	25 años a más
Sexo	Indistinto
Formación	Egresado de las carreras de ingeniería, contabilidad, administración, sistemas y afines.
Experiencia	Tres años a más
Competencias <ul style="list-style-type: none"> • Habilidad de organización. • Liderazgo. • Conocimiento en control de calidad. • Conocimiento en control de inventarios. • Capacidad para aprender de forma rápida. • Habilidad para atención a las personas. 	

CAPÍTULO VI

APROBACIÓN, DIVULGACIÓN, IMPLEMENTACIÓN y ACTUALIZACIÓN

6.1 Aprobación

En cumplimiento a los acuerdos del Estatuto de la empresa, es facultad del Directorio aprobar en asamblea de socios ordinaria el Manual de Organización y funciones que rigen todas las funciones del personal de **Servicios Generales R Y R S.R.L.**

6.2 Divulgación

La divulgación está a cargo de la Oficina de Recursos Humanos en coordinación con la Gerencia y el área legal de la empresa.

6.3 Implementación

La implementación del MOF es función de la Gerencia General en coordinación con el área de recursos humanos y todas las áreas.

6.4 Actualización

- La actualización es responsabilidad de la gerencia general en coordinación con el área legal.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERAL



ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR:



SERVICIOS GENERALES RyR S.R.L

Manual de Procedimientos

ÍNDICE

- I. Introducción**
- II. Objetivo**
- III. Organigrama**
- IV. Manual de Funciones**
- V. Descripción de Procedimientos y Diagramas**

ELABORÓ:

REVISÓ:

AUTORIZÓ:

FECHA:

SITUACIÓN PROPUESTA



SERVICIOS GENERALES RyR S.R.L

Manual de Procedimientos General

I. INTRODUCCIÓN

Toda organización, empresa o institución realiza operaciones administrativas, financieras y operativas de forma constante, la cual implica una rutina de trabajo a seguir, la misma que involucra un conjunto de políticas y procedimientos para la realización de actividades ya que el personal siempre es rotativo y el personal nuevo también tiene que tomar conocimiento y adaptarse a los cambios.

Existe una delegación de funciones por área y por tal toda empresa o institución necesita organizar y reglamentar en una herramienta que proporcione información específica de forma detallada y sistematizada. Esta herramienta de carácter administrativo es el “Manual de Procedimientos”, el cual significa también documento de gestión, permite considerar toda una secuencia de pasos para cumplir con los procesos de cada área y así lograr los objetivos generales.

El “Manual de Procedimientos” actúa como herramienta indispensable de control interno ya que va facilitar el trabajo de la supervisión así como permite una visión general detallada de los procesos y la evaluación del desempeño del personal.

ELABORÓ:	REVISÓ:	AUTORIZÓ:
FECHA:	SITUACIÓN PROPUESTA	



SERVICIOS GENERALES R y R

S.R.L

Manual de Procedimientos General

II. OBJETIVOS

Objetivo General:

- Describir los procedimientos generales y específicos de la empresa de Servicios Generales R y R SRL.

Objetivos Específicos:

- Ordenar, organizar, supervisar y controlar el cumplimiento de las labores consecutivas de trabajo.
- Especificar los detalles de las labores de cada área.

III. ALCANCE

- Este manual es de estricto cumplimiento para todo el personal que labora en la empresa Servicios Generales R y R SRL.

IV. RESPONSABLES

El presente Manual ha sido elaborado por la investigadora.

ELABORÓ:	REVISÓ:	AUTORIZÓ:
FECHA:	SITUACIÓN PROPUESTA	



SERVICIOS GENERALES

RyR S.R.L Manual de Procedimientos General

PÁGINA

CONTENIDO

Orgánica

Estructura Orgánica

Manual de Funciones

Asamblea de Socios

Gerente General

Secretaría

Finanzas y Administración

Contabilidad

Recursos Humanos

Área legal

Área de Ingeniería

Área de Seguridad y Salud

Topografía

Área de Compras

Almacén

ELABORÓ:

REVISÓ:

AUTORIZÓ:

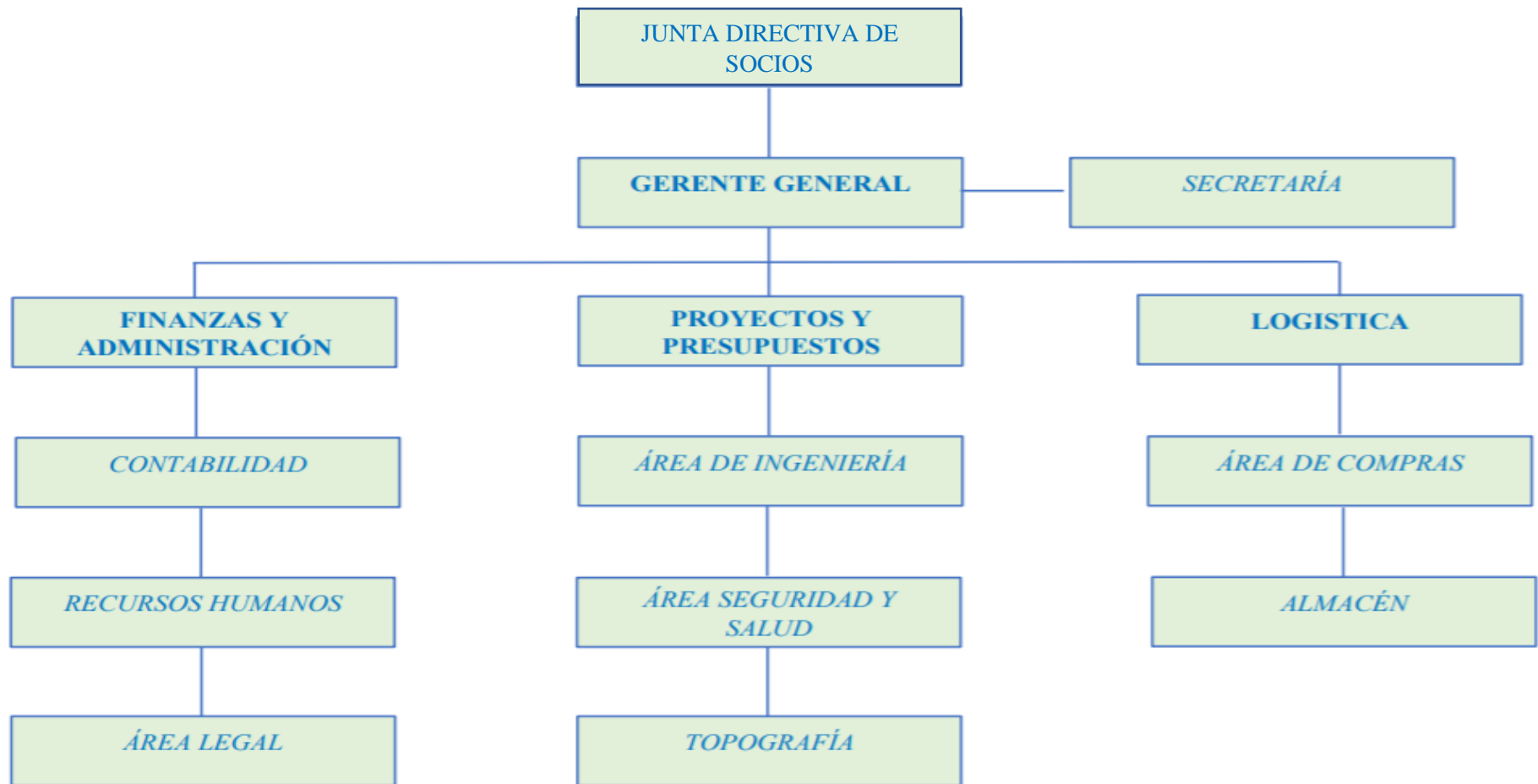
FECHA:

PAG:

SITUACIÓN PROPUESTA:



**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE
SERVICIOS GENERALES
R y R S.R.L**





DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y OPERATIVOS



SERVICIOS GENERALES

RyR S.R.L
Manual de Procedimientos General

PÁGINA

CONTENIDO

Descripción de procedimientos

Entrega de materiales, herramientas o equipos

Control diario de equipos

Adquisición de materiales

Pago

Contratación de personal

Control de asistencia

Planificación de pre-construcción

Proceso de producción

ELABORÓ:

REVISÓ:

AUTORIZÓ:

FECHA:

PAG:

SITUACIÓN PROPUESTA:



SERVICIOS GENERALES RyR S.R.L
Manual de Procedimientos General

PASOS		RESPONSABLE	Entrega de materiales, herramientas o equipos	
1	Ingeniería	<p>Elabora mensual requerimiento y/o solicitud de materiales, herramientas o equipos a logística para abastecer stock para obras nuevas y en curso. Elabora solicitud de materiales a utilizar de forma directa en obra, con 24 hora de anticipación.</p>		
2	Jefe de Compras	<p>Recibe la solicitud de materiales, registrando el detalle, el responsable, fecha y hora del pedido. Coordina con jefe de almacén para la verificación del stock de los materiales, herramientas o equipos requeridos. De acuerdo con el stock verificado, solicita proformas a proveedores por los materiales, herramientas o equipos que no se tengan en almacén y que se necesiten para la realización de las obras. Autoriza las compras, elabora órdenes de compra y las envía a proveedor para su atención.</p>		
3	Asistente de Almacén	<p>Revisa el stock de materiales, herramientas o equipos requeridos por ingeniería para el abastecimiento posterior y entrega a obra.</p> <p>Revisa los materiales, herramientas y/o equipos que llegan.</p> <p>Registra el ingreso de materiales a almacén haciendo el cruce con la factura y guía de remisión, elaborando la nota de ingreso.</p> <p>Registra la entrega a ingeniería con formato de salida, los materiales requeridos.</p>		
ELABORÓ:		REVISÓ:		AUTORIZÓ:
FECHA:		PAG:		SITUACIÓN PROPUESTA:



SERVICIOS GENERALES RyR S.R.L
Manual de Procedimientos General

PASOS		RESPONSABLE	Control diario de equipos	
1	Ingeniería		<p>Recibe los equipos y revisa su óptimo estado. Elabora bitácoras diarias del funcionamiento de cada equipo. Devuelve los equipos prestados a almacén con previa verificación. Revisa el estado de los equipos a entregar a ingeniería. Elabora la Nota de Salida por préstamo del equipo consignando el área que lo solicita. Verifica si la devolución de los equipos es correcta y hace firmar al responsable. Si los equipos tienen alguna dificultad o están dañados hace firmar al responsable y eleva informe al jefe inmediato. Investiga las causas del daño de los equipos para enviarlo a mantenimiento y/o reparación o enviar al técnico. En caso de faltante en la devolución de equipos, hace responsable a la persona que lo recibió para que firme la observación y nota, elevando informe a su superior para que el responsable devuelva el faltante. Los equipos obsoletos se les da de baja con previa elaboración de informe. Una vez absueltas las observaciones previa revisión de los reingresos de los equipos y su buen funcionamiento, se archivan los informes.</p>	
2	Asistente de Almacén			
ELABORÓ:		REVISÓ:	AUTORIZÓ:	
FECHA:		PAG:	SITUACIÓN PROPUESTA:	



SERVICIOS GENERALES RyR S.R.L
Manual de Procedimientos General

PASOS		RESPONSABLE	Adquisición de materiales	
1	Jefe de Compras	<p>Recibe el requerimiento de los materiales, herramientas y equipos para compras y entrega a Gerencia para su aprobación. Revisa, analiza y autoriza la compra, sugiere algunas decisiones. Recibe el requerimiento aprobado por gerencia. Cotiza precios con los proveedores, seleccionando el de mejores precios, calidad y condiciones. Elabora la orden de compra en original y copia envía documentos las áreas competentes. Revisa los materiales, herramientas y/o equipos para su registro comparando requerimiento, con productos recibidos y facturados. Si existiera alguna diferencia entre los solicitado y lo recibido, elabora informe y regresa a compras para modificación de la Orden de Compra. Si todo es conforme elabora la nota de ingreso en sistema para la actualización de stock.</p>		
2	Gerencia			
3	Jefe de Compras			
4	Asistente de Almacén			
ELABORÓ:			REVISÓ:	AUTORIZÓ:
FECHA:			PAG:	SITUACIÓN PROPUESTA:




SERVICIOS GENERALES RyR S.R.L
Manual de Procedimientos General

PASOS		RESPONSABLE	Pagos	
1	Contabilidad		<p>Recepciona copia de nota de ingreso aceptada y firmada junto con la factura de compra para provisión de pagos.</p> <p>Verifica si están afectas a retenciones, percepciones y/o detracciones. Emite el comprobante de retención. Elabora comprobantes de pago. Establece en coordinación con finanzas y gerencia los sábados para pagos a proveedores.</p>	
2	Finanzas		<p>Genera requerimientos de efectivo, cheques para elevarlos a Gerencia para firma.</p>	
3	Gerencia		<p>Recibe comprobantes los comprobantes para pago en original y copia para pago. Firma los documentos y los cheques emitidos.</p>	
4	Proveedor		<p>Recibe los comprobantes de pago para aceptar y firmar, se lleva una copia. Recibe el efectivo o cheque. Recibe el comprobante de retención.</p>	
ELABORÓ:			REVISÓ:	AUTORIZÓ:
FECHA:			PAG:	SITUACIÓN PROPUESTA:



SERVICIOS GENERALES RyR S.R.L
Manual de Procedimientos General

PASOS		RESPONSABLE	Contratación del personal
1	Jefe de Recursos Humanos	<p>Recibe el requerimiento de los jefes de las otras áreas y gerencia para la captación y contratación de personal nuevo. Elabora las bases del nuevo proceso de contratación. Realiza la convocatoria en los medios locales y las redes sociales. Solicita curriculum vitae y los documentos de identificación para su postulación. Selecciona los expedientes del personal más acorde e idóneo para el puesto de la convocatoria. Realiza las entrevistas a los postulantes. Emite informes a gerencia de los finalistas. Elige al ganador de la competencia. Una vez que la persona es seleccionada y considerada como ganador, le da alcance de las funciones del puesto, así como de los demás documentos a presentar. Elabora el contrato de trabajo previa revisión del área legal. Al día de ingreso programado deberá hacer firmar la documentación necesaria y remitir a contabilidad y gerencia para tenerse en cuenta en la planilla y las declaraciones de personal.</p>	
2	Postulante	<p>Participa del proceso de selección con lo demás participantes. Presenta toda la documentación solicitada. Acepta los parámetros del contrato y lo firma. Se somete al proceso de adecuación y capacitación durante el tiempo que el puesto lo requiera pudiendo ser semanas o meses.</p>	

ELABORÓ:		REVISÓ:		AUTORIZÓ:	
FECHA:		PAG:		SITUACIÓN PROPUESTA:	
		SERVICIOS GENERALES RyR S.R.L Manual de Procedimientos General			
PASOS	RESPONSABLE	Control de Asistencia			
1	Jefe de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Verifica la asistencia del personal. • Corrobora el registro de ingreso de personal con la firma de cada uno en el formato de asistencia diaria. • Lleva un control de las asistencias, faltas, descansos, licencias y otros. • Elabora un informe a Gerencia del control del personal. • En base a la asistencia elabora la planilla de personal. • Verifica control de asistencias, informe de recursos humanos con la planilla. • Da su visto bueno en la planilla. • Toma decisiones en base a los informes presentados por recursos humanos sobre el control de asistencia del personal. 			
2	Contabilidad				
3	Gerencia				
ELABORÓ:		REVISÓ:		AUTORIZÓ:	
FECHA:		PAG:		SITUACIÓN PROPUESTA:	



SERVICIOS GENERALES RyR S.R.L
Manual de Procedimientos General

PASOS		RESPONSABLE	Planificación de pre-construcción	
1	Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> • Compra terrenos para la construcción de los inmuebles y otros. • Coordina con ingeniería para la observación y planimetría del terreno. • Tramita en la Municipalidad los permisos y licencias para el reconocimiento y construcción. • Solicita línea de fábrica. • Verifica pagos prediales. • Realiza el trámite para la aprobación del anteproyecto de la construcción. • Elabora los planos Arquitectónico. • Realiza los cálculos de espacios y materiales. • Elaboran presupuestos. • Ingresa expediente a municipalidad. • Aprueba presupuestos. • Monitorea el expediente hasta su aprobación en la Municipalidad. 		
2	Arquitecto de Ingeniería			
3	Ingeniería			
4	Gerencia			
ELABORÓ:			REVISÓ:	AUTORIZÓ:
FECHA:			PAG:	SITUACIÓN PROPUESTA:

PASOS		RESPONSABLE	Proceso de Producción
1	Obreros de Construcción Civil	<p>Realiza los primeros procesos para la construcción.</p> <p>Efectúa movimientos y traslados de la tierra. Hace la limpieza de la tierra y de todo el terreno. Realiza replanteo y nivelación para dar por sentadas las bases de las zapatas. Ejecutan los trabajos de la estructura colocando hormigón, las columnas las cadenas de amarre. Realizan el encofrado, arman las losas y gradas. Ejecutan trabajos de levantamiento de paredes. Coordinan para las instalaciones eléctricas, de agua y alcantarillado. Realizan acabados en pisos y paredes.</p>	
2	Obreros pintores	<p>Efectúan trabajos de pasteados en paredes.</p> <p>Realizan trabajos de resinas y pasteados de paredes.</p> <p>Pintan paredes en interiores y exteriores.</p> <p>Realizan acabados finales.</p>	
3	Ingeniería	<p>Supervisa en cada avance los trabajos de la obra.</p> <p>Elabora informes a Gerencia.</p> <p>Solicita materiales.</p>	

4	Área de compras	<p>Realiza requerimientos a área de compras y gerencia.</p> <p>Revisa informes.</p> <p>Eleva órdenes de compra para los materiales solicitados.</p>	
5	Gerencia	<p>Supervisa avances con ingeniería y revisa informes.</p> <p>Aprueba desembolsos de efectivo para compra de materiales requeridos.</p> <p>Revisa y aprueba órdenes de compra.</p> <p>Firma documentos de avance del proceso.</p>	
ELABORÓ:		REVISÓ:	AUTORIZÓ:
FECHA:		PAG:	SITUACIÓN PROPUESTA:

Formatos a utilizar:

a. Análisis de cotizaciones

ANÁLISIS DE COTIZACIONES

Empresa:
Obra:
Dirección:
Fecha:



Material	Unidad	Cantidad	Proveedor 1		Proveedor 2		Proveedor 3		Cotización más baja	Cotización Óptima
			Valor Unitario	Valor Total	Valor Unitario	VR Total	Valor Unitario	Valor Total		

b. Orden de compra

Dirección:				
Fecha				
<i>Material</i>	<i>UND</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Valor</i>	<i>Valor total</i>
OBSERVACIONES:				
ELABORADO POR:				
				Aprobado por:




c. Autorización de salidas de almacén

Programación semanal de salidas de almacén

Obra:		
Fecha:	Semana:	
Actividad:		
Solicita:		
Material:	Und	Cantidad
-		
-		
-		


d. Control de anticipos

 <p style="text-align: right;"><i>Control de anticipos</i></p>				
Obra:				
Proveedor:				
Fecha	Anticipo	Concepto	Amortización	Saldo

e. Lista de chequeo

Lista de chequeo de control de materiales			
Obra	Fecha:		
Actividad	Si	No	Observación

d. Parte diario de maquinaria y equipo

SERVICIOS GENERALES R&R S.R.L.																
				<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="3" style="text-align: center;">FECHA</th> </tr> <tr> <th style="width: 33%;">DIA</th> <th style="width: 33%;">MES</th> <th style="width: 33%;">AÑO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				FECHA			DIA	MES	AÑO			
FECHA																
DIA	MES	AÑO														
PARTE DIARIO DE MAQUINARIO Y EQUIPO																
Operador _____ Unidad _____ Marca _____ Lugar de trabajo _____																
CONTROL	MAÑANA			TARDE			TOTAL HORAS									
	INICIO	TERMINO	Nº HORAS	INICIO	TERMINO	Nº HORAS										
HORAS TRABAJO																
INTERRUPCIONES																
CONSUMO DE COMBUSTIBLE																
COMBUSTIBLE	LUBRICANTE	OTROS														
HOROMETRO																
INICIO	TÉRMINO	DIFERENCIA														
DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO																
OBSERVACIONES																

g. Carta balance

FORMATO DE TOMA DE DATOS: CARTA BALANCE

PROYECTO :	
MUESTREADOR :	
N° DE FORMATO :	

ACTIVIDAD:	
DESCRIPCION:	
FECHA:	
HORA INICIO:	

MEDICIONES DE CUADRILLA PARA CARTA BALANCE

	I	II	III	IV	V	VI	OBSERVACIONES
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
30							

	ACTIVIDAD	TIPO DE RECURSO	NOMBRE/CODIGO
RECURSO I			
RECURSO II			
RECURSO III			
RECURSO IV			
RECURSO V			
RECURSO VI			

CLASIFICACION DE TRABAJO

AP	APOYO	TNC
T	TRANSPORTE	
E	ESPERA	
C	COLOCACION	TP
S	SEGREGACION	
TR	TRAZO	
H	HABILITACION	
A	ASEGURADO	TC
L	LIBERACION	
OT	OTROS	
I	INFORMACION	
V	VERIFICACION	

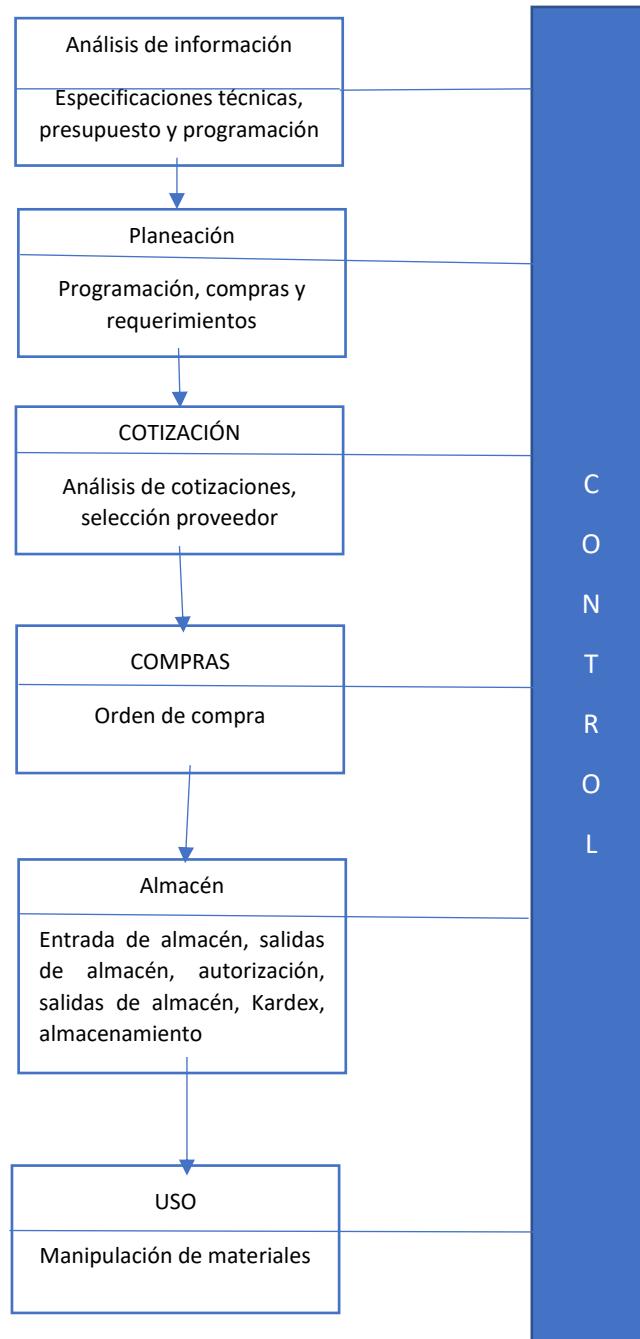
	I	II	III	IV	V	VI	TOTAL
AP							
T							
E							
C							
S							
TR							
H							
A							
L							
OT							
I							
V							
TOTAL							

h. Lista de chequeo para la vigilancia de cumplimiento de protocolos Covid-19

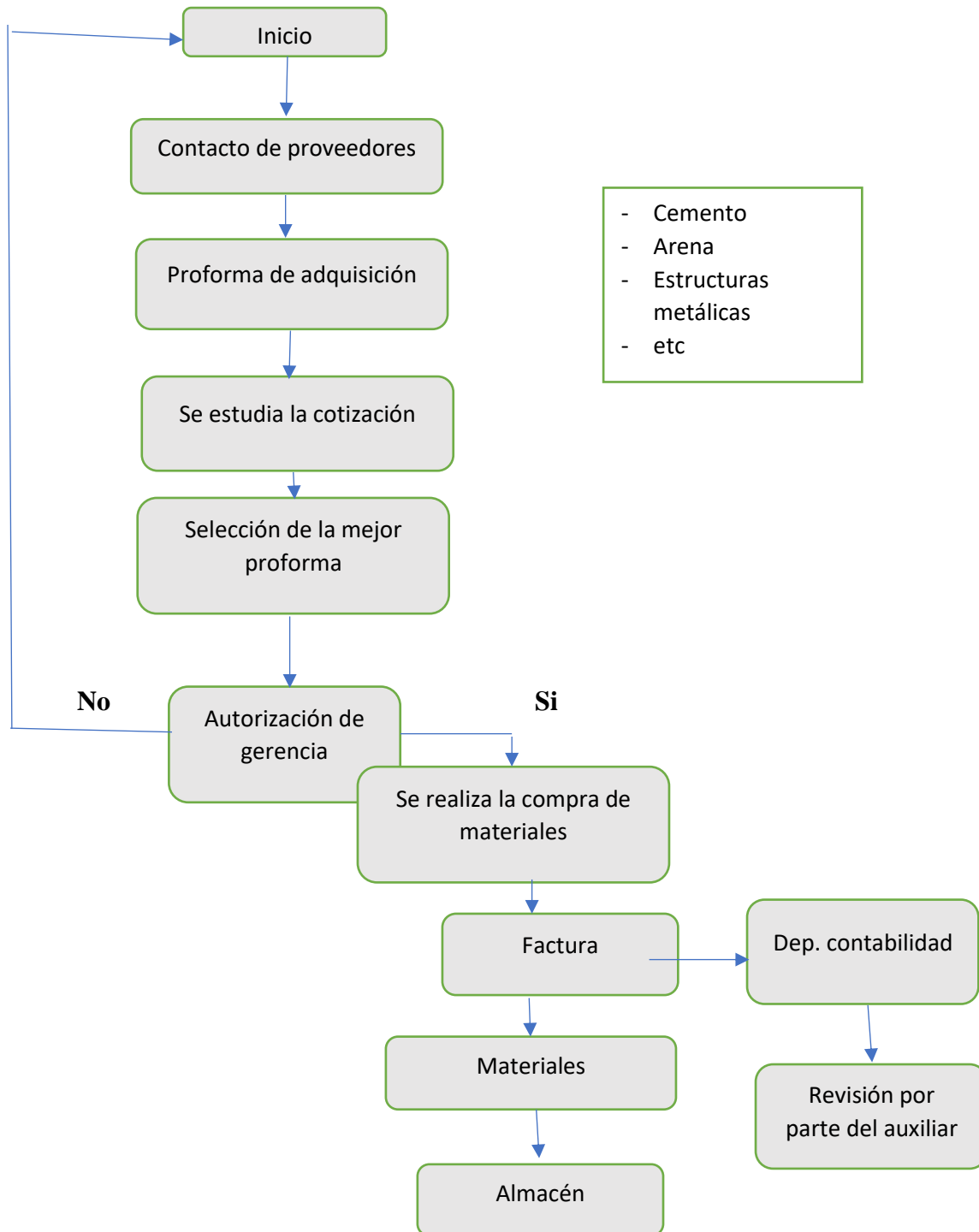
ELEMENTO	CUMPLE (SI/NO)	DETALLES / PENDIENTES / POR MEJORAR
Limpieza del Centro de Labores		
Desinfección del Centro de Labores		
MEDIDAS DE HIGIENE		
Se aseguran los puntos de lavado de manos con agua potable, jabón líquido o jabón desinfectante y papel toalla		
Se aseguran puntos de alcohol para la desinfección de manos		
Los trabajadores proceden al lavado de manos previo al inicio de sus actividades laborales		
Se colocan carteles en las partes superiores de los puntos de lavado para la ejecución adecuada de método de lavado correcto o el uso de alcohol para la higiene de manos		
SENSIBILIZACIÓN DE LA PREVENCIÓN DEL CONTAGIO EN EL CENTRO DE TRABAJO		
Se difunde información sobre coronavirus y medios de protección laboral en lugares visibles		
Se difunde la importancia del lavado de manos, toser o estornudar cubriéndose la boca con la flexura del codo, no tocarse el rostro, entre otras prácticas de higiene		
Todos los trabajadores utilizan mascarilla de acuerdo con el nivel de riesgo del puesto del trabajo		
MEDIDAS PREVENTIVAS		
Se cumple con el distanciamiento físico de 2 metros entre trabajadores, además del uso permanente de protector respiratorio, mascarilla quirúrgica o comunitaria según corresponda		
Existen medidas de protección a los trabajadores en puestos de atención al cliente, mediante el empleo de barreras físicas		
Se evita las conglomeraciones durante el ingreso y la salida del centro de trabajo		
Medidas preventivas colectivas (ejemplo: Talleres Online sobre primeros auxilios, difusión de información sobre la COVID-19)		
VIGILANCIA DE LA SALUD DEL TRABAJADOR		
Se interroga diariamente a los trabajadores sobre la presencia de sintomatología compatible con casos sospechosos de la COVID		

Flujogramas:

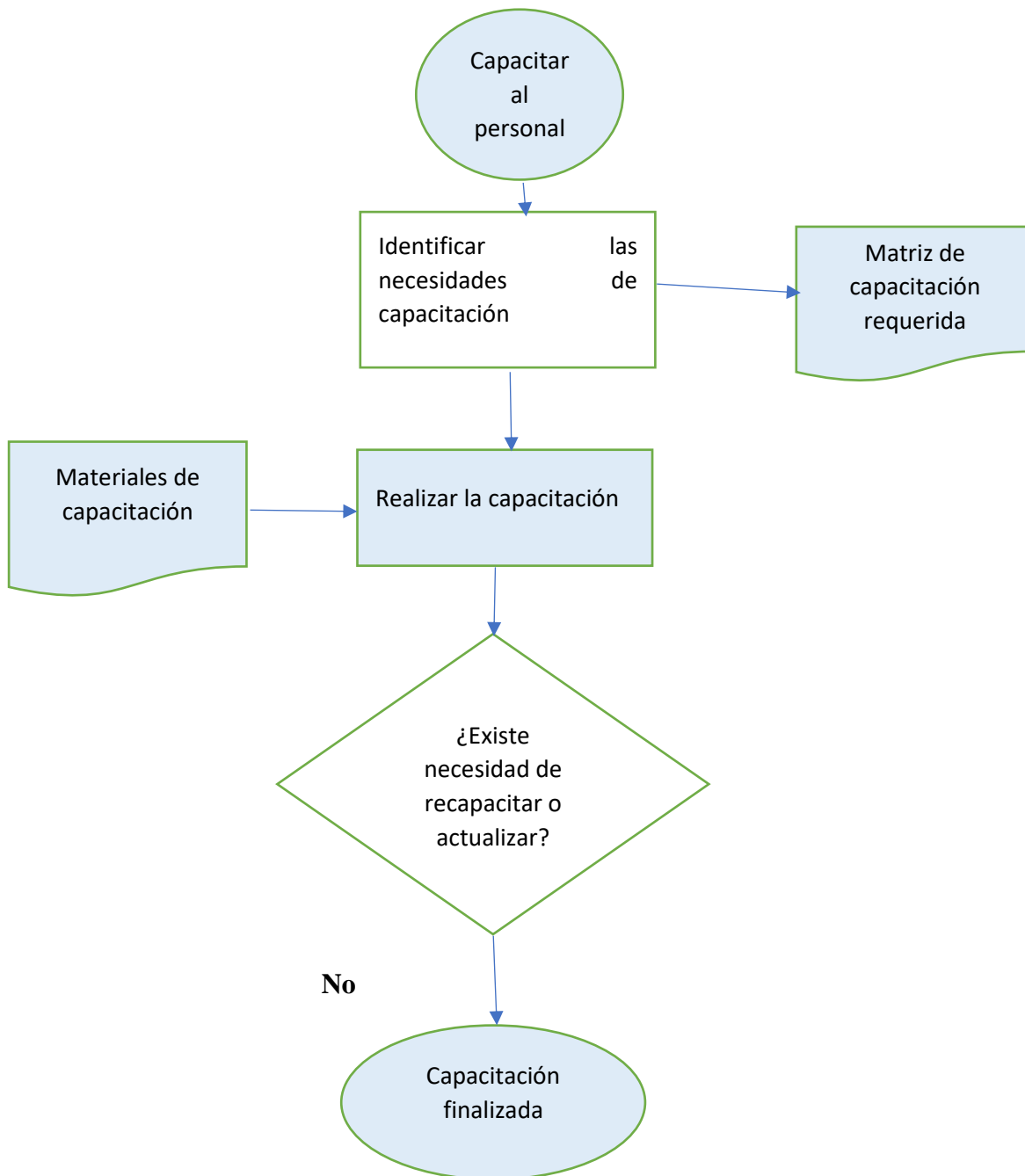
a) Flujo de materiales en una construcción



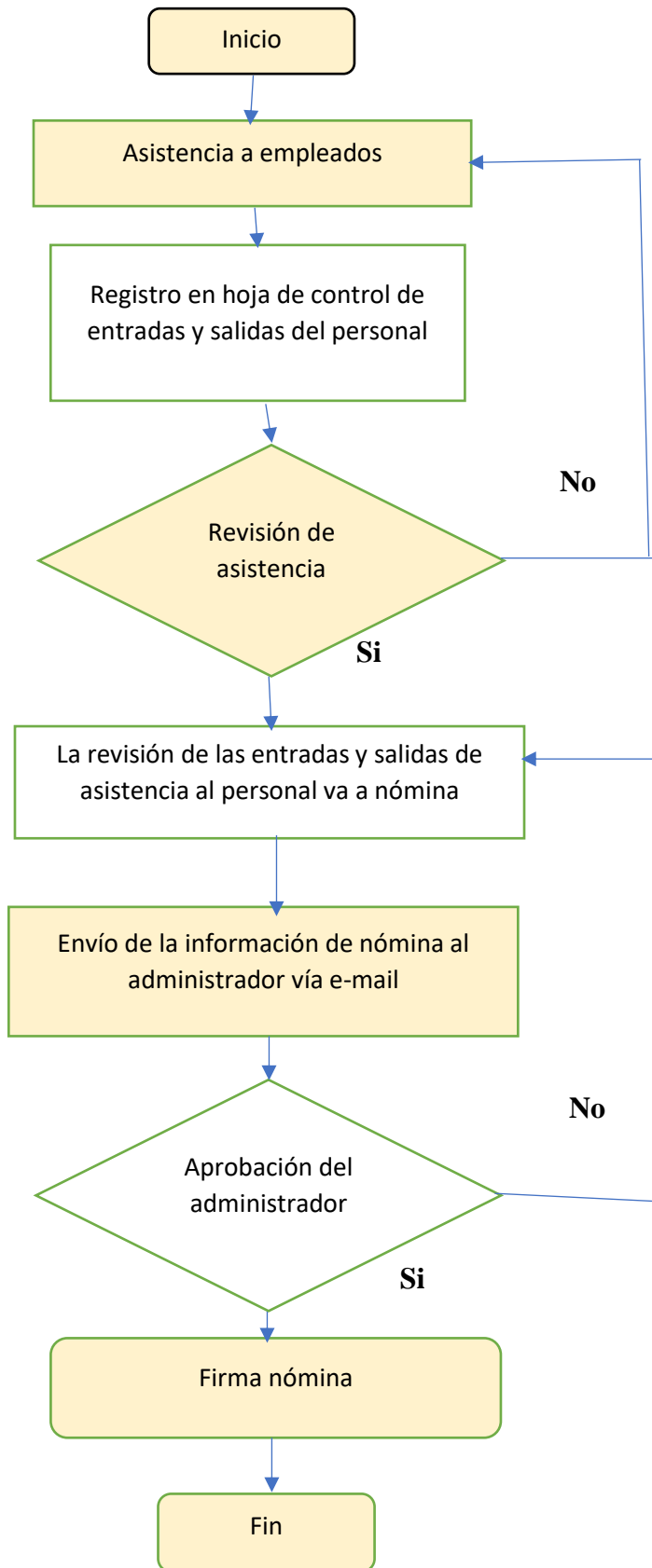
b. Flujograma de compra de materiales



c. Flujograma de capacitación al personal



d. Control de asistencia



Cuadro Gantt

"SRV. CONSTRUCCION DE LOSA DE OPERACIÓN Y CANALETAS ZONA: TQ –JUGO MIXTO Y TANQUE DE AGUA IMBIBICION"

Actividades	MARZO				ABRIL																MAYO		
	L	M	M'	S	L	M	M'	J	V	S	L	M	M'	J	V	S	L	M	M'	J	V	L	
	29	30	31	3	5	6	7	8	9	10	12	13	14	15	16	17	26	27	28	29	30	3	
OBRAS PROVISIONALES, TRABAJOS PRELIMINARES, SEGURIDAD Y SALUD																							
OBRAS PROVISIONALES																							
Caseta para oficinas y almacén																							
Transporte de personal, equipo y maquinaria																							
OBRAS PRELIMINARES																							
Trazo, nivel y replanteo preliminar																							
Trazo, nivel y replanteo para losa.																							
Trazo, nivel y replanteo preliminar SIST. DE DRENAJE																							
SEGIRIDAD Y SALUD																							
Equipos de protección individual																							
Equipos de protección colectiva																							
Señalización temporal de seguridad																							
ESTRUCTURAS																							
MOVIMIENTO DE TIERRAS																							
Corte, perfilado y compactación de terreno natural para losa																							
Excavación de zocalo(0.15x0.35m) de losa.																							
Excavación de red canaleta del sistema de drenaje																							
Acarreo de material excedente																							
OBRAS DE CONCRETO SIMPLE																							
Piso, veredas y losas de operación																							
Losas de operación, $f_c = 210 \text{ kg/cm}^2$ de $e=0.10 \text{ cm}$																							
Encofrado y desencofrado																							
Encofrado y desencofrado de contorno de losa																							
Jointas																							
Junta de dilatación con mortero asfáltico (losas) $e=1"$																							
Junta de dilatación con mortero asfáltico entre losas y tanques $e=1"$																							
CONCRETO ARMADO																							
SARDINEL DE LOSA																							
Concreto $F'c = 210 \text{ Kg/cm}^2$																							
Encofrado y desencofrado																							
Acero de refuerzo vertical Long. $e 3/8"$ $Fy = 4200 \text{ Kg/cm}^2$																							
Acero transversal de $e 3/8"$ $Fy = 4200 \text{ Kg/cm}^2$																							
SISTEMA DE DRENAJE																							
Concreto $F'c = 210 \text{ Kg/cm}^2$																							
Encofrado y desencofrado																							
Acero de refuerzo vertical Long. $e 3/8"$ $Fy = 4200 \text{ Kg/cm}^2$																							
Acero transversal de $e 3/8"$ $Fy = 4200 \text{ Kg/cm}^2$																							
Dilatación transversal de canaletas																							
SISTEMA DE DRENAJE																							
Rejilla metálica para red de canaletas																							
VARIOS																							
Pintado con color amarillo tráfico																							
MISCELLANEOUS																							
Limpieza general final de obra																							

PLAN PARA LA VIGILANCIA, PREVENCIÓN Y CONTROL DEL COVID-19 EN EL TRABAJO PARA SERVICIOS GENERAL R Y R S.R.L.



Elaborador por:	Revisado por:	Aprobado por:
<p>Servicios Generales R y R SRL</p> <p>RUC. 20525854737</p> <p>(Propietaria)</p>	<p>Acajima Álvarez, Luis</p> <p>DNI</p> <p>Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo</p>	<p>Acajima Álvarez, Luis</p> <p>DNI</p> <p>Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo</p>

CONTENIDO

CONTENIDO	110
INTRODUCCIÓN	111
BASE LEGAL	112
OBJETIVOS	113
I. DATOS DEL EMPLEADOR.....	114
II. DATOS DEL LUGAR DE TRABAJO	114
III. DATOS DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES	114
IV. NOMINA DE TRABAJADORES POR RIESGO DE EXPOSICIÓN A COVID-19.....	115
4.1. Niveles de riesgo de los puestos de trabajo.....	115
V. RESPONSABILIDADES PARA EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN	117
VI. PRESUPUESTO Y PROCESO DE ADQUISICIÓN DE INSUMOS PARA EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN	118
VII. PROCEDIMIENTO PARA EL REGRESO Y REINCORPORACIÓN AL TRABAJO ..	119
7.1. Proceso para el regreso al trabajo.....	119
7.2. Declaración Jurada para el reinicio de labores	120
7.3. Registro de asistencia y permanencia.....	120
7.4. Proceso para la reincorporación al trabajo	120
VIII. LISTA DE CHEQUEO DE VIGILANCIA (CHECKLIST).....	122
IX. DOCUMENTO DE APROBACIÓN DEL COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.....	123
X. ANEXO.....	124

INTRODUCCIÓN

La pandemia que actualmente la sufren varios países a nivel mundial se dio a conocer por primera vez el 31 de diciembre 2019 en la ciudad de Wuhan en China. Se trata de un nuevo brote de coronavirus (COVID-19). Dicha enfermedad se extendió rápidamente por diferentes países llegando a Europa y a América Latina, lo que motivó a que la Organización Mundial de la Salud alertará sobre su peligrosidad y la declarara el día 11 de marzo de 2020 como pandemia mundial. En el Perú, el primer caso confirmado de coronavirus se anunció el día 06 de marzo 2020 en la ciudad de Lima, se trataba de un joven de 25 años que había regresado de sus vacaciones por Europa. Desde entonces el gobierno del Perú dictó medidas para poder controlar la enfermedad y evitar que se propague rápidamente; y en ese contexto, declaró el Estado de emergencia sanitaria por noventa (90) días mediante Decreto Supremo N° 008-2020-SA-SALUD, y luego, el Estado de Emergencia Nacional contemplado en el Decreto Supremo N° 046-2020-PCM, mediante el cual se restringe el derecho al libre tránsito; el mismo cuya fecha de término se ha ido extendiendo y actualmente se mantiene hasta el día 30 de Junio 2020. Sin embargo, vista la situación económica del país, el Estado Peruano ha convenido en que ya se deben reactivar algunas actividades económica gradualmente. Las actividades señaladas corresponden al ejercicio económico que desarrolla la empresa Servicios Generales R y R S.R.L.; la misma que emite el presente Plan para la vigilancia, prevención, y control del COVID-19 en el trabajo.

BASE LEGAL

- Ley N° 26842, Ley General de Salud y sus modificatorias.
- Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, y modificatoria.
- Decreto Supremo N° 005-2012-TR, Reglamento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como las demás normas complementarias y conexas vigentes, y sus modificatorias.
- Decreto de Urgencia N° 025-2020, dictan medidas urgentes y excepcionales destinadas a reforzar el sistema de vigilancia y respuesta sanitaria, frente al COVID 19 en el territorio nacional.
- Decreto Supremo N° 003-98-SA. Decreto Supremo que aprueba “Normas
- Técnicas del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo.
- Decreto Supremo N° 0043-2016-SA, Decreto Supremo que actualiza el anexo N° 5 del Decreto Supremo N° 009-97-SA “Reglamento de la Ley N° 26790”.
- Decreto Supremo N° 008-2020-SA,, Decreto Supremo que declara emergencia sanitaria a nivel nacional, por el plazo de noventa (90) días calendario y dictan medidas de prevención y control del CORONAVIRUS (COVID-19).
- Decreto de Urgencia N° 026-2020, Decreto de Urgencia que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del COVID-19 en el Territorio Nacional.
- Decreto Legislativo N° 1468, establece dispositivos de Prevención y Protección para las personas con discapacidad ante emergencia sanitaria ocasionada por el COVID 19.
- Decreto Supremo N° 044-2020-PCM. Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19.
- Decreto Supremo N° 046-2020-PCM, que precisa el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM.
- Decreto Supremo N° 010-2020-TR que en su segunda disposición

complementaria final, señala que resulta de aplicación supletoria Sector Público.

- Resolución Ministerial N° 055-2020-TR, que establece las Guía para la prevención del Coronavirus (COVID-19) en el ámbito laboral.

OBJETIVOS

Objetivo General:

- Establecer los lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores de Servicios Generales R y R S.R.L, con riesgo de exposición a SARS.Cov-2 (COVID-19).

Objetivos Específicos:

- Establecer lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores de Servicios Generales R y R S.R.L, que realizan actividades durante la pandemia COVID-19.
- Establecer lineamientos para el regreso y reincorporación al trabajo.
- Garantizar la sostenibilidad de las medidas de vigilancia, prevención y control adoptadas para evitar la transmisibilidad de SARS-Cov-2 (COVID-19).

I. DATOS DEL EMPLEADOR

1. Nombre o Razón Social	Servicios Generales R y R S.R.L	2. RUC	20525854737
3. Tipo de empresa	Jurídica	4. Actividad Económica	Construcción
5. CIU	4100	6. Departamento	Piura
7. Provincia	Piura	8. Distrito	Piura
9. Dirección	Calle Los Ejidos #0436	10. Teléfono	

II. DATOS DEL LUGAR DE TRABAJO

La empresa Servicios Generales R y R S.R.L, identificada con RUC N° 20525854737 desarrolla sus actividades en la siguiente dirección.

LUGAR DE TRABAJO			
N°	Dirección	Tipo	Actividad que se desarrolla
01		Domicilio fiscal	

III. DATOS DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	OFICINA
01	Valdiviezo Gonzáles, Sandro	Administrador	
02	Ancajima Álvarez, Luis	Ingeniería	
03	Espinoza Severino, Astri	Secretaria	
04	Rodríguez Sedano, Marcos	Mantenimiento	
05	Albines Socorro, Wilmer	Jefe de obra	
06	Céspedes Nole, Rosa	Operario	
07	Santisteban López, Genaro	Operario	
08	Huanca Cortez, Edinson	Operario	
09	Flores Mondragón, Pamela	Operario	

La persona responsable de la seguridad y salud en el trabajo cumple las siguientes funciones:

- Gestionar o realizar la vigilancia de la salud de los trabajadores en el marco del riesgo de COVID-19.
- Monitorea la implementación y cumplimiento de los protocolos descritos en el presente plan.
- Mantiene informada a la propietaria del negocio sobre la implementación y desempeño de los protocolos establecidos.
- Elabora el material informático para la difusión de las medidas de prevención en salud.
- Coordina la realización de campañas preventivas de acuerdo a la evolución de la enfermedad y estandarizado por el MINSA
- Mantenerse informado y actualizado sobre las disposiciones regulatorias y demás publicaciones oficiales emitidas por el MINSA.
- Monitorea el uso adecuado de los insumos y materiales de prevención y protección requeridos para la aplicación del presente protocolo (EP).
- Realizar el seguimiento clínico a distancia de los casos positivos de COVID-19.

IV. NOMINA DE TRABAJADORES POR RIESGO DE EXPOSICIÓN A COVID-19

4.1. Niveles de riesgo de los puestos de trabajo

Los niveles de riesgo quedan establecidos de acuerdo a la RM 972-2020:

- **Riesgo Bajo de exposición:** Son aquellos que no requieren contacto con las personas, que se conozca o se sospeche que están infectados con SARS-CoV-2, así como, en el que no se tiene contacto cercano y frecuente a menos de 1.5 metros de distancia con el público en general; o en el que se puedan usar o establecer barreras físicas para el desarrollo de la actividad laboral.
- **Riesgo mediano de exposición:** Los trabajos con riesgo mediano de exposición, son aquellos que requieren contacto cercano y frecuente a menos de 1 metro de distancia con el público en general; y que, por las condiciones en el que se realiza no se pueda usar o establecer barreras físicas para el trabajo.

- **Riesgo alto de exposición:** Trabajo con riesgo potencial de exposición a casos sospechosos o confirmados de COVID-19 u otro personal que debe ingresar a los ambientes o lugares de atención de pacientes con la COVID-19 pero que no se encuentran expuestos a aerosoles en el ambiente de trabajo.
- **Riesgo muy alto de exposición:** Trabajo en el que se tiene contacto con casos sospechosos y/o confirmados de COVID-19, expuesto a aerosoles, en el ambiente de trabajo, durante procedimientos médicos específicos o procedimientos de laboratorio (manipulación de muestra de casos sospechosos o confirmados).

Niveles de riesgo de trabajadores

N°	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES	REGIMEN	TIPO DE DOCUMENTO	N° DE DOCUMENTO
01						
02						
03						
04						
05						

MODALIDAD DE TRABAJO (Presencial/teletrabajo/trabajo remoto)	FACTOR RIESGO (Comorbilidad SI / NO)	PUESTO DE TRABAJO	NIVEL DE RIESGO PARA COVID-19	REINICIO DE ACTIVIDADES	FECHA DE REINICIO DE ACTIVIDADES

Se ha clasificado el nivel de riesgo de acuerdo a los puestos de trabajo existentes, sin embargo, este nivel de riesgo puede variar dependiendo de las actividades que se le asignen dentro del periodo de emergencia, por lo tanto, la persona asignada como supervisor de seguridad y salud en el trabajo podría solicitar la modificación del nivel de riesgo de algún tipo otro puesto de trabajo o persona.

V. RESPONSABILIDADES PARA EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN

a. Nivel Nacional

El Ministerio de Salud implementa el Sistema Integrado para la COVID-19 (SISCOVID-19) para el registro del “Plan para la vigilancia, prevención y control de la COVID-19 en el trabajo y habilita mecanismos para el acceso a las entidades que supervisan y fiscalizan según corresponda.

b. Nivel regional

Los gobiernos regionales, a través de las direcciones o gerencias regionales que correspondan, supervisan y fiscalizan respecto a la salud de los trabajadores, dentro de su jurisdicción, en cumplimiento de lo establecido en el presente documento técnico.

c. Nivel local

Los gobiernos locales y distritales supervisan y fiscalizan, en el marco de sus competencias. Pueden emitir las disposiciones necesarias únicamente para adecuarse y ceñirse al cumplimiento de lo establecido en el presente documento técnico.

d. Empleadores

Los empleadores de los centros de trabajo de las diferentes actividades económicas aplican obligatoriamente los lineamientos establecidos en el presente documento y de la elaboración del “Plan para la vigilancia, prevención y control de la COVID-19 en el trabajo”.

e. Comité de seguridad y salud en el trabajo o supervisor de seguridad y salud en el trabajo

Aprueba y realiza el seguimiento del cumplimiento del “Plan para la vigilancia, prevención y control de la COVID-19 en el trabajo”.

f. Trabajadores

Cumplen y coadyuvan la implementación de lo dispuesto en el presente documento técnico.

Por otro lado, basándose en el contenido del presente plan, se detallan las siguientes responsabilidades a ejecutarse para su cumplimiento

Acción	Responsabilidad	Responsable
Gestión	Disponer medidas para supervisar la debida ejecución del Plan.	Alta dirección
	Aprobar el plan para su registro en el Sistema Integrado para COVID-19 (SISCOVID)	Supervisor (a) de Seguridad y Salud en el trabajo
Vigilancia y control	Hacer cumplir los lineamientos indicados en el presente plan	Supervisor (a) de Seguridad y Salud en el trabajo
	Asesorar y velar el cumplimiento del presente plan	
	Conocer los lineamientos del plan para adaptarlo y ejecutarlo	
	Hacer seguimiento de la ejecución del presente plan	
	Verificar el efectivo cumplimiento del Plan en el formulando a la alta dirección las recomendaciones que fueron necesarias al efecto.	
Implementación	Cumplir y cooperar con lo dispuesto en el presente plan	Trabajadores
Monitoreo	Inspeccionar la ejecución de los lineamientos del presente plan	Supervisor (a) de Seguridad y Salud en el trabajo

VI. PRESUPUESTO Y PROCESO DE ADQUISICIÓN DE INSUMOS PARA EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN

PRESUPUESTO “PLAN DE VIGILANCIA, PREVENCIÓN Y CONTROL DEL COVID-19”				
CANT	DESCRIPCIÓN	P.U.	SUB. TOTAL	COSTO TOTAL
Materiales y equipos diversos				2,146.00
01	Termómetro digital (infrarojo)	200.00	200.00	
03	Fuente desinfectora	10.00	30.00	
03	Escoba	10.00	30.00	
04	Trapeadores	8.00	32.00	
24	Toallas desechables (Pack 6 Und)	9.50	228.00	
60 doc	Mascarillas quirúrgicas	22.00	1,320.00	
24	Protector facial	12.00	288.00	
06	Señalizaciones	3.00	18.00	
Insumos para limpieza				1,195.20
24	Lejía Clorox 4000 g	12.50	300.00	
48	Alcohol en gel 380 ml	12.00	576.00	
12	Alcohol puro de 96°	21.00	252.00	
06	Jabón líquido antibacterial	11.20	67.20	
Otros				1,000.00
	Movilidades	1,000.00	1,000.00	
TOTAL PRESUPUESTO				4,341.20

Son: Cuatro mil trescientos cuarenta y uno, 20/100 soles.

VII. PROCEDIMIENTO PARA EL REGRESO Y REINCORPORACIÓN AL TRABAJO

7.1. Proceso para el regreso al trabajo

Se establece el proceso de regreso al trabajo, orientado a trabajadores que estuvieron en cuarentena y no presentaron, ni presentan sintomatología COVID-19, ni fueron caso sospechoso o positivo de COVID-19.

Se deberán aplicar ANTES DEL INICIO de las actividades todos los lineamientos señalados en el capítulo 8.

Cabe señalar que tanto en la empresa Sra. Servicios Generales R y R S.R.L no existen personas que presenten los siguientes:

- Edad mayor de 65 años
- Hipertensión arterial
- Enfermedades cardiovasculares
- Cáncer
- Diabetes Mellitus
- Obesidad con IMC de 30 a más
- Asma Enfermedad respiratoria crónica
- Insuficiencia renal crónica
- Enfermedad o tratamiento inmunosupresor

Los trabajadores que se incorporarán al trabajo no deberán pertenecer al grupo de riesgo.

En los diferentes ambientes del lugar de trabajo se deberán llevar a cabo actividades manteniendo el distanciamiento social de al menos 1 metro.

7.2. Declaración Jurada para el reinicio de labores

- Luego de notificársele al trabajador o trabajadora sobre su reincorporación al centro de trabajo, este deberá llenar la DECLARACIÓN JURADA PARA REINICIO DE LABORES EN INSTALACIONES DE LA EMPRESA (*ver Anexo 3*).
- En la Declaración Jurada a la que se refiere el párrafo anterior, se deberá consignar si se pertenece al grupo de riesgo para llevar a cabo actividades de forma presencial.

7.3. Registro de asistencia y permanencia

- El personal a su ingreso deberá identificarse con fotochek de la empresa
- Se realizará un registro de asistencia de personal diario
- Se elaborará un reporte de asistencia semanal, el mismo que contendrá la hora de ingreso y de salida del centro de trabajo
- No se hará uso de marcadores para evitar riesgos y transmisión de agentes biológicos (virus, bacterias, entre otros).

7.4. Proceso para la reincorporación al trabajo

7.4.1. Trabajadores con alta epidemiología a COVID-19

- En los casos leves, el trabajador o trabajadora se reincorporará 14 días calendario después de haber iniciado al aislamiento domiciliario.
- En los casos moderados o severos, 14 días calendario después del alta clínica. Este periodo tiende a variar de acuerdo a las evidencias que se tengan disponibles.
- El responsable de la Seguridad y Salud en el trabajo, deberá contar con los datos de los trabajadores con estas características cuyo fin es el de realizar el seguimiento clínico respectivo.

7.4.2. Modalidad de trabajo para trabajadores con alta epidemiológica COVID-19

- Para el personal que se va a reincorporar luego de su alta epidemiológica, se contemplará la posibilidad de realizar el trabajo remoto como primera opción.
- De ser necesario el trabajo de forma presencial, deberá usar la mascarilla y equipo de protección que de acuerdo a su puesto de trabajo le corresponda, durante la jornada de trabajo.
- Deberá ser monitoreada su sintomatología COVID-19 durante 14 días calendarios.
- Deberá ser ubicado en un lugar no haciendo.

VIII. LISTA DE CHEQUEO DE VIGILANCIA (CHECKLIST)

A continuación, la lista de chequeo de vigilancia para Servicios Generales R y R S.R.L.

ELEMENTO	CUMPLE (SI/NO)	DETALLES / PENDIENTES / POR MEJORAR
Limpieza del Centro de Labores		
Desinfección del Centro de Labores		
MEDIDAS DE HIGIENE		
Se aseguran los puntos de lavado de manos con agua potable, jabón líquido o jabón desinfectante y papel toalla		
Se aseguran puntos de alcohol para la desinfección de manos		
Los trabajadores proceden al lavado de manos previo al inicio de sus actividades laborales		
Se colocan carteles en las partes superiores de los puntos de lavado para la ejecución adecuada de método de lavado correcto o el uso de alcohol para la higiene de manos		
SENSIBILIZACIÓN DE LA PREVENCIÓN DEL CONTAGIO EN EL CENTRO DE TRABAJO		
Se difunde información sobre coronavirus y medios de protección laboral en lugares visibles		
Se difunde la importancia del lavado de manos, toser o estornudar cubriéndose la boca con la flexura del codo, no tocarse el rostro, entre otras prácticas de higiene		
Todos los trabajadores utilizan mascarilla de acuerdo con el nivel de riesgo del puesto del trabajo		
MEDIDAS PREVENTIVAS		
Se cumple con el distanciamiento físico de 2 metros entre trabajadores, además del uso permanente de protector respiratorio, mascarilla quirúrgica o comunitaria según corresponda		
Existen medidas de protección a los trabajadores en puestos de atención al cliente, mediante el empleo de barreras físicas		
Se evita las conglomeraciones durante el ingreso y la salida del centro de trabajo		
Medidas preventivas colectivas (ejemplo: Talleres Online sobre primeros auxilios, difusión de información sobre la COVID-19)		
VIGILANCIA DE LA SALUD DEL TRABAJADOR		
Se interroga diariamente a los trabajadores sobre la presencia de sintomatología compatible con casos sospechosos de la COVID		

IX. DOCUMENTO DE APROBACIÓN DEL COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

ACTA DE REUNION EXTRAORDINARIA N°3/2020-SST

De acuerdo a lo regulado por la ley N 29783, Ley de seguridad y salud en el trabajo y su Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N 005-2012-TR siendo las 12:10 pm horas del día 23 de junio del 2020, se reunieron de manera virtual en sesión extraordinaria el supervisor de Seguridad y Salud en el trabajo y Servicios Generales R y R S.R.L:

1. Revisión del PLAN DE VIGILANCIA, PREVENCIÓN Y CONTROL DEL COVID-19 EN EL TRABAJO, de acuerdo a la Resolución Ministerial N 239-2020-MINSA que aprueba el Documento Técnico: Lineamientos para la Vigilancia de la Salud de los Trabajadores con Riesgo de Exposición a COVID-19 Y su Modificatoria la Resolución Ministerial N 265-2020-MINSA, que aprueba Lineamientos de prevención y control frente a la propagación del COVID-19 para el reinicio de actividades.
2. **Aprobación del PLAN DE VIGILANCIA Y PREVENCIÓN DEL COVID-19 EN EL TRABAJO.**

II. DESARROLLO DE LA REUNION:

1. Revisión del PLAN DE VIGILANCIA, PREVENCIÓN Y CONTROL DEL COVID-19 EN EL TRABAJO, que contenga cada lineamiento y estructura emitido por Resolución Ministerial N 239-2020-MINSA y su modificación Resolución MINISTERIAL N 265-2020-MINSA, dando fe de ello, conformidad y aprobación de dicho plan.
2. Una vez revisada el ACTA DE REUNION EXTRAORDINARIA N 01/2020-CSST, se aprobará en señal de conformidad.

III. ACUERDOS:

Se llegaron a los siguientes acuerdos:

- 1. Aprobar el PLAN DE VIGILANCIA, PREVENCIÓN Y CONTROL DE COVID-19 EN EL TRABAJO** por parte de MOTOR VIP GROUP SAC y administración.
2. Siendo las 12:44 horas del día 23 de junio del 2020 se da por concluida la reunión, aprobado por los asistentes en señal de conformidad.

Servicios Generales R y R S.R.L

RUC 20525854737

ÁLVAREZ ANCAJIMA, LUIS

DNI.

X. ANEXO

- Ficha de sintomatología COVID-19 para regreso al trabajo (Declaración Jurada).
- Ficha de registro de alerta al control de temperatura
- Ficha de investigación clínico epidemiológica COVID-19
- Formato de reporte de casos COVID-19
- Técnica de lavado de manos
- Instructivo para el uso de la mascarilla
- Formato de reporte de contactos COVID-19
- Registro diario de control de asistencia y temperatura
- Señaléticas para el distanciamiento social
- Instructivo para el pago con tarjeta o efectivo

ANEXO N° 01

FICHA DE SINTOMATOLOGÍA COVID-19

PARA REGRESO AL TRABAJO

DECLARACIÓN JURADA

He recibido explicación del objetivo de esta evaluación y me comprometo a responder con la verdad.

Empresa:

RUC:

Área de trabajo:

DNI:

Dirección:

Número de celular o teléfono fijo:

En los últimos 14 días calendario ha tenido alguno de los siguientes síntomas:

Síntomas	SI	NO
1. Sensación de alza térmica o fiebre.		
2. Tos, estornudos o dificultad para respirar		
3. Expectoración o flema amarilla o verdosa		
4. Contacto con persona (s) con un caso confirmado de COVID-19		
5. Está tomando alguna medicación (detallar cuál o cuáles): _____		

Todos los datos expresados en esta ficha constituyen declaración jurada de mi parte.

He sido informado (a) que de omitir o falsear información puedo perjudicar la salud de mis compañeros y la mía propia, lo cual de constituir una falta grave a la salud pública, asumo sus consecuencias.

Fecha: / /

Firma:

NOMBRE DE RESPONSABLE DEL LLENADO DE LA FICHA:

ANEXO N° 3







FICHA DE INVESTIGACIÓN CLÍNICO EPIDEMIOLÓGICA COVID-19

I. DATOS GENERALES DE LA NOTIFICACIÓN	
1. Fecha notificación: ____/____/____	
2. GERESA/DIRESA/DIRIS: _____	
3. EESS: _____	4. Inst. Adm: <input type="checkbox"/> MINSA <input type="checkbox"/> EsSalud <input type="checkbox"/> Privado
5. Clasificación del caso: <input type="checkbox"/> Confirmado <input type="checkbox"/> Probable <input type="checkbox"/> Sospechoso	
6. Detectado en punto de entrada: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Desconocido	
Si la respuesta es si, fecha: ____/____/____ Lugar: _____	
II. DATOS DEL PACIENTE	
7. Apellidos y nombres: _____	
8. Fecha de nacimiento: ____/____/____	9. Edad: ____ <input type="checkbox"/> Año <input type="checkbox"/> Mes <input type="checkbox"/> Día
10. Sexo: <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino	11. N° DNI: _____ N° Teléfono: _____
LUGAR PROBABLE DE INFECCION	
12. Lugar donde el caso fue diagnosticado	
País: _____	Provincia: _____ Distrito: _____
INFORMACIÓN DEL DOMICILIO DEL PACIENTE	
13. Dirección de residencia actual: _____	
País: _____	Provincia: _____ Distrito: _____
III. CUADRO CLÍNICO	
14. Fecha de inicio de síntomas: ____/____/____ <input type="checkbox"/> Asintomático <input type="checkbox"/> Desconocido	
15. Hospitalizado: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Desconocido	
Si fue hospitalizado, complete la siguiente información:	
16. Fecha de hospitalización: ____/____/____	34. Nombre del Hospital: _____
17. Aislamiento: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	Fecha de aislamiento: ____/____/____
18. El paciente estuvo en ventilación mecánica: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Desconocido	
19. Evolución del paciente: <input type="checkbox"/> Recuperado <input type="checkbox"/> No recuperado <input type="checkbox"/> Falleció <input type="checkbox"/> Desconocido	
20. Fecha de defunción, si aplica: ____/____/____	
21. Síntomas:	
<input type="checkbox"/> Fiebre/escalofrío	<input type="checkbox"/> Dificultad respiratoria
<input type="checkbox"/> Malestar general	<input type="checkbox"/> Dolor <input type="checkbox"/> Marque todos los que aplica:
<input type="checkbox"/> Tos	<input type="checkbox"/> Muscular <input type="checkbox"/> Fecho
<input type="checkbox"/> Dolor de garganta	<input type="checkbox"/> Abdominal <input type="checkbox"/> Articulaciones
<input type="checkbox"/> Congestión nasal	<input type="checkbox"/> Náuseas/vómitos
<input type="checkbox"/> Otros, especificar: _____	<input type="checkbox"/> Cefalea
	<input type="checkbox"/> Irritabilidad/confusión
22. Signos:	
Temperatura: ____ °C	
<input type="checkbox"/> Exudado faríngeo	<input type="checkbox"/> Coma
<input type="checkbox"/> Inyección conjuntival	<input type="checkbox"/> Hallazgos anormales en Rx pulmonar
<input type="checkbox"/> Convulsión	<input type="checkbox"/> Disnea/taquipnea
<input type="checkbox"/> Otros, especificar: _____	<input type="checkbox"/> Auscultación pulmonar, anormal

23. Condiciones de comorbilidad <input type="checkbox"/> Embarazo (Trimestre: _____) <input type="checkbox"/> Enfermedad cardiovascular (incluye hipertensión) <input type="checkbox"/> Diabetes <input type="checkbox"/> Enfermedad hepática <input type="checkbox"/> Enfermedad crónica neurológica o neuromuscular <input type="checkbox"/> Otros, especifique: _____		<input type="checkbox"/> Pos parto (< 6 semanas) <input type="checkbox"/> Inmunodeficiencia (incluye VIH) <input type="checkbox"/> Enfermedad renal <input type="checkbox"/> Daño hepático <input type="checkbox"/> Enfermedad pulmonar crónica <input type="checkbox"/> Cáncer									
IV. Información de viaje y exposición en los 14 días anteriores a la fecha de inicio de síntomas (antes de informar si es asintomático)											
24. Ocupación <input type="checkbox"/> Estudiante <input type="checkbox"/> Trabaja con animales <input type="checkbox"/> Trabajador de salud en laboratorio <input type="checkbox"/> Trabajador de salud <input type="checkbox"/> Otros, especifique: _____											
25. ¿Ha viajado el paciente 14 días antes de la fecha de inicio de síntomas? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Desconocido											
26. Si la respuesta es Sí, especifique los lugares a los que el paciente viajó: <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%; text-align: left;">País</th> <th style="width: 50%; text-align: left;">Ciudad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 _____</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>2 _____</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>3 _____</td> <td>_____</td> </tr> </tbody> </table>				País	Ciudad	1 _____	_____	2 _____	_____	3 _____	_____
País	Ciudad										
1 _____	_____										
2 _____	_____										
3 _____	_____										
27. ¿Ha visitado algún establecimiento de salud en los 14 días previos al inicio de síntomas? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Desconocido Si la respuesta es Sí, nombre del EESS _____											
28. ¿Ha tenido el paciente contacto cercano con una persona con infección respiratoria aguda en los 14 días previos al inicio de síntomas? Si la respuesta es sí, marque según corresponda: <input type="checkbox"/> Entorno de salud <input type="checkbox"/> Entorno familiar <input type="checkbox"/> Lugar de trabajo <input type="checkbox"/> Desconocido <input type="checkbox"/> Otros, especifique: _____											
29. ¿Ha tenido contacto con un caso confirmado o probable en los 14 días previos al inicio de síntomas? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Desconocido Si la respuesta es sí, liste los datos de los casos confirmados o probables: Caso 1: _____ Caso 2: _____ Caso 3: _____ Si la respuesta es sí, marque el entorno, según corresponda: <input type="checkbox"/> Entorno de salud <input type="checkbox"/> Entorno familiar <input type="checkbox"/> Lugar de trabajo <input type="checkbox"/> Desconocido <input type="checkbox"/> Otros, especifique: _____ Si la respuesta es sí, registre el país/departamento/localidad de exposición: _____											
30. ¿Ha visitado algún mercado donde se encuentre animales vivos en los 14 días previos al inicio de síntomas? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Desconocido Si la respuesta es sí, registre el país/departamento/localidad de exposición: _____											
V. LABORATORIO (Para ser llenado por laboratorio)											
31. Fecha de toma de muestra: ____/____/____											
32. Tipo de muestra: _____		33. Tipo de prueba: _____									
34. ¿Se realizó secuenciamiento? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Desconocido											
35. Fecha de resultado de laboratorio: ____/____/____											
VI. INVESTIGADOR											
64. Persona que llena la ficha: _____											
65. Firma y sello:											

ANEXO N° 05

TÉCNICA DE LAVADO DE MANOS


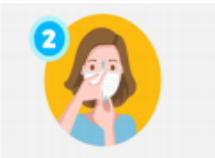


INSTRUCTIVO DE LAVADO Y DESINFECCIÓN DE MANOS	
Objetivo:	Describir instrucciones para el correcto lavado de manos
Referencia:	Indicaciones para la higiene de las manos, extraído de www.who.int/gpsc/tools/five_moments
Alcance:	A todo el personal administrativo, operativo, externo y clientes que requieran el lavado de manos.
Frecuencia:	Cada vez que se necesita.
Procedimiento:	
<p>1. Remángate las mangas hasta la altura del codo.</p>	
<p>3. Usa jabón y frótate 20 segundos como mínimo para lavar toda la superficie de tus manos, incluido los espacios entre los dedos, las muñecas, las palmas y las uñas, hasta el codo.</p>	
<p>5. Sécalas completamente con toalla seca y limpia, preferentemente toalla de papel desechable. O, usa tu propia toalla de tela y sécala en un lugar ventilado.</p>	
<p>2. Moja tus manos y el antebrazo hasta los codos con agua corriente potable.</p>	
<p>4. Enjuaga tus manos con agua corriente, de manera que el agua corra desde arriba de los codos hasta la punta de los dedos.</p>	
<p>6. Utiliza papel toalla o papel higiénico para proteger las manos al cerrar el grifo.</p>	
<p>Además:</p> <ul style="list-style-type: none"> Δ Lavarse las manos con agua y jabón siempre es más efectivo que los desinfectantes con alcohol. Δ Usa los desinfectantes de alcohol cuando no cuentes con puntos de lavado de mano. Δ Evita tocarte los ojos, la nariz y la boca con las manos sin lavar. Δ Lávate hasta los codos para una obtener una limpieza integral. <p>Lávate las manos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Δ Después de haber estado en un lugar público. Δ Después de sonarte la nariz, toser, estornudar o usar los servicios higiénicos. Δ Antes de preparar o manipular alimentos. 	
<p>Acciones correctivas: Cuando se detecta que el personal no se lavó las manos debe realizarse el lavado de manos correctivamente vigilado por el responsable. Debe recibir capacitación sobre técnica de lavado de manos.</p>	

Fuente: MINSA, 2020.

ANEXO N° 06



Anexo N° 5 - Instructivo de Uso de Mascarilla

INSTRUCTIVO DE USO DE MASCARILLA	
Objetivo:	Describir instrucciones para el uso correcto de las mascarillas.
Referencia:	https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronaCOVID-19-2019/advice-for-public/when-and-how-to-use-masks
Alcance:	A todo el personal administrativo, operativos, externos y clientes que requieran el uso de mascarillas.
Frecuencia:	Cada vez que se necesita
Procedimiento:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Antes de ponerse la mascarilla lavarse las manos con agua y jabón según la técnica de lavado de manos, luego desinfectarse las manos 2. Verificar que la mascarilla no se encuentre dañada. 3. Asegurarse que el lado exterior de la mascarilla queda hacia fuera. 4. Cúbrete la boca y la nariz con la mascarilla, sujeta las tiras o elástico alrededor de las orejas o en la parte posterior de la cabeza y ajusta la tira rígida sobre la nariz. 5. Evitar tocar la mascarilla mientras lo usas, si lo haces lávate las manos. 6. Quítate la mascarilla sin tocar la parte delantera y deséchala en un recipiente cerrado. Luego lávate y desinfectate las manos. 	   
<p>¿Cuándo cambiar de mascarilla?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando esta húmeda o presente rotura. - Las mascarillas de tela se lavan y se desinfectan con plancha según procedimiento. 	
<p>Acciones correctivas: Cuando se detecta que se está colocando incorrectamente la mascarilla, se debe corregir de inmediato; si el hecho ya hubiera ocurrido, desinfectar con solución alcohólica.</p>	

ANEXO N° 09

SEÑALÍTICAS PARA EL DISTANCIAMIENTO SOCIAL






PERÚ

Ministerio
de Comercio Exterior
y Turismo

12. ANEXOS

Anexo N° 1 - Señaléticas para el Distanciamiento Social (referencial)

A.- Señaléticas en Área de Recepción	B.- Señaléticas en ascensor												
 <p>Distanciamiento Social</p>	 <ol style="list-style-type: none">1. Se recomienda que solo una persona use el ascensor.2. Mientras use el ascensor, por favor, trate de no tocar ninguna superficie, acuérdesese que muchos han estado aquí.												
C.- Tiempo de vida del COVID-19 en superficies													
 <p>Permanencia del coronavirus activo en diferentes superficies</p> <p><small>*Fuente: New England Journal of Medicine (2020)</small></p> <table border="1"><thead><tr><th>Superficie</th><th>Tiempo de vida activo</th></tr></thead><tbody><tr><td>aire</td><td>3h</td></tr><tr><td>Cobre</td><td>4h</td></tr><tr><td>Cartón</td><td>24h</td></tr><tr><td>Plástico</td><td>3d</td></tr><tr><td>Acero inoxidable</td><td>3d</td></tr></tbody></table>		Superficie	Tiempo de vida activo	aire	3h	Cobre	4h	Cartón	24h	Plástico	3d	Acero inoxidable	3d
Superficie	Tiempo de vida activo												
aire	3h												
Cobre	4h												
Cartón	24h												
Plástico	3d												
Acero inoxidable	3d												

ANEXO N° 10

INSTRUCTIVO PARA EL PAGO CON TARJETA O EFECTIVO

Objetivo:

Brindar pautas para prevenir el riesgo de contagio durante el pago con tarjeta o efectivo.

Alcance:

A todo el personal de reparto y clientes.

Descripción:

La forma de entrega del pedido debe considerar el uso de un elemento que permita dejar el pedido en una superficie por encima del piso.

Una vez entregado el pedido al cliente sobre el elemento elegido, se procede a efectuar el cobro (tarjeta o efectivo).

Pago con tarjeta:

- **Paso 1:** Dejar el medio de pago donde recogió el pedido para proceder al cobro.
- **Paso 2:** Desinfectar el POS, la tarjeta y el lapicero. Dejar el POS en la superficie donde se colocó el producto y alejarse al menos dos (02) metros.
- **Paso 3:** Solicitar al cliente que digite su clave y dejar el POS en la superficie donde se colocó el producto, volviendo a mantener una distancia de al menos dos (02) metros.
- **Paso 3:** Solicitar al cliente que digite su clave y dejar el POS en la superficie donde se colocó el producto, volviendo a mantener una distancia de al menos dos (02) metros.
- **Paso 4:** Coger el POS y proceder al cobro, consultar al cliente si desea la constancia de pago, de ser positiva la respuesta dejarlo sobre la superficie donde se colocó el producto.
- **Paso 5:** Retirarse y proceder con la desinfección de manos y elementos usados en el reparto.

Pago con efectivo:

- **Paso 1:** Solicitar al cliente colocar el efectivo en el elemento donde recogió el pedido.
- **Paso 2:** Recoger y colocar el vuelto.
- **Paso 3:** Retirarse y proceder con la desinfección de manos y elementos usados en el reparto.

V. Conclusiones

O1. Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Servicios Generales R y R SRL, Piura en el año 2021.

La empresa no tiene un adecuado control interno debido a las deficiencias que presenta, faltándole herramientas importantes como es el Manual de Organización y Funciones (MOF) y manuales donde se indiquen los diferentes procedimientos a seguir en el desarrollo de actividades; dichas deficiencias representan oportunidades para establecer las mejoras que permitan al negocio mejorar sus posibilidades.

O2. Describir las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Servicios Generales R y R SRL, Piura en el año 2021

Las oportunidades identificadas están orientadas a mejorar las posibilidades de la empresa. Se menciona como principales mejoras la elaboración del MOF, manual de procedimientos, programa de capacitación al personal, y reportes mensuales de parte del área de contabilidad.

O3. Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Servicios Generales R y R SRL, Piura en el año 2021

Se desarrollaron las propuestas de mejora: el Manual de Organización y Funciones (MOF), y manual de procedimientos, estos documentos son esenciales en el orden y eficiencia de las diferentes actividades que desarrolla la empresa.

Aspectos complementarios

Recomendaciones

Se recomiendan los siguientes:

- Llevar a cabo las propuestas planteadas con el fin de mejorar el control interno de la empresa, lo que permitirá un mayor orden en el desarrollo de sus actividades.
- Evaluar en periodos determinados el desempeño de la empresa para verificar si se están obteniendo los resultados esperados o si es necesario tomar medidas.
- Realizar los ajustes correspondientes a los manuales y formatos a utilizar de acuerdo con las necesidades de la empresa.

Referencias bibliográficas

- Acosta, M. (2020). *¿Qué es el control interno y por qué es importante?* MarshMcLennan. Obtenido de <https://www.marsh.com/pe/es/insights/risk-in-context/control-interno-empresarial.html>
- Ambuludí, L. (2017). *Evaluación del sistema de control interno en la empresa Sudamerica Energy Sudamer S.A. base oriente sector Lumbaqui Cantón Gonzalo Pizarro, provincia de Sucumbíos.* Ecuador. Obtenido de <http://dspace.esoch.edu.ec/bitstream/123456789/12755/1/72T01047.pdf>
- Arbieto, S. (2020). *El sistema de control interno y su importancia en el contexto del COVID-19.* Obtenido de <https://desafios.pwc.pe/sistema-de-control-interno-importancia-covid-19/>
- Arellana, C. &. (2020). *Obstáculos en la implementación de control interno en MIPYMES en Colombia.* Colombia: Fundación Universidad de Palermo. Obtenido de https://www.palermo.edu/negocios/cbrs/pdf/pbr22/PBR_22_10.pdf
- Ayala, M. (2021). *Investigación transversal.* Argentina. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-transversal/>
- Blanco, Y. (2015). *Auditoría integral: normas y procedimientos.* Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=YsS4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control+interno+en+el+%C3%A1rea+de+contabilidad&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiPueX13dvyAhXpaDABHYKhAc8Q6AEwAnoEACAcQA#v=onepage&q&f=false>
- Cavada, G. (2019). *Universi, muestra, tamaño muestral y análisis estadístico.* Obtenido de https://www.uandes.cl/wp-content/uploads/2019/01/bioestadistica_investigacion_gcavada.pdf
- Celi, M. &. (2019). *Plan de mejora para gestión de compras en Pymes del sector constructor.* Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/46228/1/TESIS%20FINAL%20DE%20PLAN%20DE%20MEJORA.pdf>

- CEPAL. (2020). *MIPYMES en América Latina*. Santiago: Naciones Unidas. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44148/1/S1900361_es.pdf
- Chero, M. (2019). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en el área contable de la empresa Constructora Construcciones COSAT Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de la ciudad de Talara en el año 2019*. Uladech, Sullana. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14325/EVALUACION_DE_RIESGOS_ACTIVIDADES_DE_CONTROL_CHERO_VELASQUEZ_MERLY_JULIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- ComexPeru. (2020). *Las micro y pequeñas empresas en el Perú resultados en 2019*. Lima. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mype-001.pdf>
- Coronel, N. (2018). *La importancia del control interno en las pymes*. Monterrey. Obtenido de <https://krestonbsg.com.mx/control-interno/>
- Cortes, N. (2020). *¿Qué es una auditoría interna?: Lo que debes saber*. Obtenido de <https://www.geovictoria.com.pe/auditoria-interna/>
- EQMConsulting. (2019). *Auditor interno*. Obtenido de <https://eqmconsulting.com/auditor-interno-iso-9001/>
- Estupiñán, R. &. (2016). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Colombia: Ecoe Ediciones. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=qcO4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control+interno+2018&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjAkpGJ_dfyAhVhIbkGHWjBLsQ6AEwAXoECAcQAq#v=onepage&q&f=false
- Fonseca, O. (2013). *Sistemas de Control Interno para organizaciones*. Lima: Instituto de Investigación en Accountability y Control. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=plsiU8xoQ9EC&printsec=frontcover&dq=control+interno+en+las+empresa+2019&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwir8sDkt9vyAhUgRjABHbp4A4QQ6AEwBHoECAoQAq#v=onepage&q&f=false>

- Gaitán, R. (2015). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=psK4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control+interno+de+las+empresas+2019&hl=es&sa=X&ved=2ahUK EwjK9p-FqdryAhXkHrkGHQTWBLIQ6AEwBXoECAsQAg#v=onepage&q&f=false>
- Galán, M. (2014). *Hipotesis de la investigacion*. Obtenido de <http://manuelgalan.blogspot.com/2014/06/hipotesis.html>
- González, R. (2018). *Marco Integrado de Control interno. Modelo COSO III*. Qualpro Consulting S.C. Obtenido de <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Instituto de Investigación. (2021). *Código de ética para la investigación*. Chimbote. Obtenido de <https://web2020.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v004.pdf>
- Jibaja, G. (2020). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la empresa M&M Construcciones y servicios EIRL Piura 2020*. Piura. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/22060/CONSTRUCCION_CONTROL_INTERNO_JIBAJA_MORETO_GUADALUPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jiménez, M. (2020). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la empresa TK Consultoría y Construcción S.A.C. Piura, 2020*. Uladech, Piura. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/18368/CONTROL_INTERNO_CONSTRUCCION_JIMENEZ_JARAMILLO_MERY_ALICIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López, G. (2019). *Análisis de la incidencia de un sistema de control interno para el desarrollo empresarial de "Constructora López" en el Ecuador provincial del Cañar ciudad de la Troncal año 2018*. Ecuador. Obtenido de [http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4465/1/2.%20ANALISIS%20DE%20LA%20INCIDENCIA%20DE%20UN%20SISTEMA%20DE%](http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4465/1/2.%20ANALISIS%20DE%20LA%20INCIDENCIA%20DE%20UN%20SISTEMA%20DE%20)

20CONTROL%20INTERNO%20PARA%20EL%20DESARROLLO%20E
MPRESARIAL%20DE%20CONSTRUCTO.pdf

Mejía, T. (2021). *Investigación descriptiva: Características, técnicas, ejemplos*.
Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>

Mendoza, e. a. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público*. Ecuador. Obtenido de [file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-ElControlInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251%20\(5\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-ElControlInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251%20(5).pdf)

Orellana, P. (2020). *Control Interno*. Economipedia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/control-interno.html>

Organización Mundial del Comercio. (2021). *Pequeñas empresas y comercio*. Lima. Obtenido de https://www.wto.org/spanish/tratop_s/msmesandtra_s/msmesandtra_s.htm

Pecho, M. (2020). *Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en la rentabilidad de las micro empresas, rubro construcción caso: LUBE Gerencia e Ingeniería S.A.C. - Amarilis, 2019*. Uladech, Huánuco. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17054/CONTROL_RENTABILIDAD_%20PECHO_CAPARACHIN_MARCO_ANTONIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pereira, C. (2019). *Control interno en las empresas: su aplicación y efectividad*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=xM_DDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control+interno+de+las+empresas+2019&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Pilco, C. (2020). *Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en el área de almacén de las microempresas del rubro Construcción: caso Vector CCG EIRL Huánuco, 2018*. Huánuco. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17052/CONTROL_ALMACEN_PILCO_%20SOBRADO_%20CONSTANTINO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Prezioso, P. (2020). *El nuevo rol de la auditoría interna en las organizaciones*. Uruguay. Obtenido de https://www.ey.com/es_uy/news/2019/07/el-nuevo-rol-de-la-auditoria-interna-en-las-organizaciones
- Rus, E. (2021). *Investigación cuantitativa*. Argentina: Economipedia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-cuantitativa.html>
- Tejada, E. (2020). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas caso: Chimú Ingeniería y Construcciones S.A.C, Chimbote 2020*. Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/20178/CONTROL_INTERNO_COSO_TEJADA_SALINAS_EVELYN_GRIZEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Uladech. (2021). *Código de ética para la investigación*. Chimbote. Obtenido de <https://web2020.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v004.pdf>
- Zanatta, M. (2016). *Los problemas de las pymes en el control interno de gastos*. Lima: Emburse Captio. Obtenido de <https://www.captio.net/blog/los-problemas-de-las-pymes-en-el-control-interno-de-gastos>

Anexos

Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2021															
		Setiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X	X	X	X												
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación	X	X	X	X												
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación	X	X	X	X												
4	Exposición del proyecto al JI o asesor.	X	X	X	X												
5	Mejora del marco teórico			X	X												
6	Redacción de la revisión de la literatura			X	X												
7	Elaboración del consentimiento informado (*)			X	X												
8	Ejecución de la metodología			X	X												
9	Resultados de la investigación					X	X	X	X	X							
10	Conclusiones y recomendaciones										X						
11	Redacción del informe final											X	X	X	X		
12	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación															X	X
13	Presentación de ponencia en jornadas de investigación									X							
14	Presentación de informe final											X					
15	Prebanca												X				
16	Redacción de artículo científico											X					

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	100	0.30	30.00
• Fotocopias	100	0.05	5.00
• Empastado	1	25.00	25.00
• Papel bond A-4 (500hojas)	½ millar	12.50	12.50
• Lapiceros	3	0.50	1.50
Servicios			
• Uso deTurnitin	50.00	2	100.00
Sub total			174.00
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectarinformación	1	25.00	25.00
Sub total			25.00
Total de presupuestodesembolsable			199.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% ó Número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratoriode Aprendizaje Digital -LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorioinstitucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horaspor semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			851.00

Fuente: Elaboración Propia.

Anexo 3: Instrumento de evaluación



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

INSTRUCCIONES.

Emplee un lápiz o un bolígrafo de tinta negra para responder el cuestionario. Al hacerlo, piense en lo que sucede la mayoría de las veces en su trabajo.

No hay respuestas correctas o incorrectas. Simplemente reflejan su opinión personal.

Marque la respuesta con un aspa (x) o cruz (+)

ítem	Preguntas	Alternativas	
		Si	No
Dimensión 01: Ambiente de control			
01	¿Los jefes de área tratan con respeto a los demás trabajadores evitando abusos?		
02	¿El propietario o gerente participa de las actividades diarias?		
03	¿Se tiene un control de asistencia del personal?		
04	¿En el área de caja se manejan recibos de caja para el control de ingresos y salidas de dinero?		
05	¿En el área de almacén se maneja el Kardex?		
06	¿El kardex se actualiza conforme se dan los ingresos y salidas?		
07	¿Se tiene algún software para el control de ingreso y salidas de materiales?		
08	¿En el área de contabilidad se controla de forma permanente la situación económica y financiera de la empresa?		
09	¿Se capacita al personal para fortalecer sus habilidades?		
10	¿El personal de contabilidad ha sido correctamente capacitado para el manejo de herramientas tecnológicas?		
11	¿El personal ha sido instruido en el manejo de equipos y herramientas pesadas?		
12	¿El encargado de caja detecta con facilidad billetes y monedas falsas?		
13	¿La junta directiva está conformada por personas realmente preparadas?		
14	¿Se maneja un Manual de Organización y funciones?		
Dimensión 02: Evaluación de riesgos			
15	¿Se han identificado en la empresa los riesgos sobre el manejo y proceso de información?		
16	¿Se han identificado los riesgos en el manejo de dinero en el área de caja?		
17	¿Se tienen identificados los riesgos a los que se expone el personal que maneja los equipos, herramientas y maquinaria?		

18	¿Se ha analizado el riesgo de no recuperar en el corto tiempo las cuentas por cobrar?		
19	¿Se han analizado las causas de los riesgos en las diferentes áreas y como podrían evitarse?		
20	¿Se han tomado medidas para reducir los riesgos?		
Dimensión 03: Actividades de control			
21	¿Se le ha dado a conocer de las políticas de la empresa?		
22	¿La empresa tiene definida su misión y visión?		
23	¿Se han definido procedimientos para la recepción, orden y registro de operaciones contables?		
24	¿Se han establecido procedimientos la elaboración de expedientes y firma de contratos?		
25	¿Se tiene un procedimiento claro en el manejo del dinero recaudado?		
26	¿El ingreso y salida de materiales o equipos de almacén se realiza bajo un procedimiento ya establecido?		
27	¿Se verifica que lo que aparece en la contabilidad exista en físico como es el caso de las mercaderías?		
28	¿Se realizan arquezos de caja para verificar faltante o sobrante de dinero?		
29	¿Se realiza inventario de los materiales, herramientas y equipos en periodos determinados?		
Dimensión 04: Sistemas de información y comunicación			
30	¿Se comunica oportunamente sobre algún problema detectado en las diversas áreas de la empresa?		
31	¿Se da mantenimiento al equipo informático para asegurar la existencia de la información?		
32	¿Se procesa correctamente la información?		
33	¿Son confiables los sistemas informáticos que maneja la empresa?		
Dimensión 05: Monitoreo			
34	¿Se evalúa de forma permanente las actividades que se realizan en la empresa?		
35	¿Se realizan de forma frecuente arquezos de caja?		
36	¿Los arquezos de caja son realizados por una persona distinta a la que maneja dinero?		
37	¿Se realizan conciliaciones bancarias?		
38	¿Se toman medidas para corregir errores detectados?		

Anexo 4: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”

Sr. Ramirez Sanchez Ytalo Efren

Gerente General de la empresa Servicios Generales R Y R Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada.

Yo Angela Patiño Timoteo, identificada con DNI N° 47598071, domiciliada en la Calle Manuel Gonzales Prada Mz G2 Lt03-AA. HH Jesús María-Sullana, como Bachiller de la Universidad Católica de los Ángeles de Chimbote, perteneciente al Taller de Investigación de Tesis, ante usted me presento y expongo:

Que para la obtención de mi Título profesional en la carrera de Contabilidad realizare una investigación titulada:

PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ: CASO SERVICIOS GENERALES R Y R SRL, PIURA EN EL AÑO 2021.

Es por ello solicito a usted me brinde la oportunidad de realizar un cuestionario en su distinguida empresa y de esta manera obtener información necesaria para cumplir con los objetivos propuestos, así mismo mantengo mi palabra de respetar y no dar uso individual a la información proporcionada a mi persona en beneficio de este proyecto de tesis.

Sin otro particular me despido cordialmente, esperando su pronta respuesta.

Atentamente,

Sullana, 11 de setiembre del 2021

Angela Patiño Timoteo
DNI N° 47598071

SERVICIOS GENERALES R Y R SRL
Ytalo Ramirez Sanchez
GERENTE

Anexo 5: Validación del instrumento

TÍTULO DE TESIS: PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERU, CASO: SERVICIOS GENERALES R Y R SRL, PIURA, EN EL AÑO 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE CONTROL INTERNO

N°	DIMENSIONES/ ÍTEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
	PREGUNTAS BASADAS EN LOS COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO							
	AMBIENTES DE CONTROL							
1	¿Los jefes de área tratan con respeto a los demás trabajadores evitando abusos?	X		X		X		Suficiencia
2	¿Las obras se ejecutan con los materiales que se promete?	X		X		X		Suficiencia
3	¿Se distribuyen materiales de oficina y limpieza a las diferentes áreas sin ningún favoritismo?	X		X		X		Suficiencia
4	¿El propietario o gerente participa de las actividades diarias?	X		X		X		Suficiencia
5	¿Siempre se requiere de la aprobación del gerente para el inicio de obra, o esta decisión en ocasiones es delegada?	X		X		X		Suficiencia
6	¿Para la atención de requerimientos de las diferentes áreas se espera la aprobación del gerente?	X		X		X		Suficiencia
7	¿Se tiene un control de asistencia del personal?	X		X		X		Suficiencia
8	¿En el área de caja se manejan recibos de caja para el control de ingresos y salidas de dinero?	X		X		X		Suficiencia
9	¿En el área de contabilidad se controla de forma permanente la situación económica y financiera de la empresa?	X		X		X		Suficiencia
10	¿Cuál es el control que se realiza en el avance de obra y consumo de materiales? ¿A cargo de quién o quienes realizan dicho control?	X		X		X		Suficiencia
11	¿En el área de almacén se maneja el Kardex y se actualiza conforme se dan los ingresos y salidas de materiales?	X		X		X		Suficiencia
12	¿El control de inventario se lleva de forma manual o computarizada? ¿Se maneja algún software de almacén?	X		X		X		Suficiencia
13	¿Qué documentos se manejan en el almacén?	X		X		X		Suficiencia
14	¿Se capacita al personal para fortalecer sus habilidades?	X		X		X		Suficiencia

15	¿El personal de contabilidad ha sido correctamente capacitado para el manejo de herramientas tecnológicas?	X		X		X		Suficiencia
16	¿El encargado de caja detecta con facilidad billetes y monedas falsas?	X		X		X		Suficiencia
17	¿El personal ha sido instruido en el manejo de equipos y herramientas pesadas?	X		X		X		Suficiencia
18	¿El personal de almacén es capacitado de forma permanente? ¿Cada cuánto tiempo?	X		X		X		Suficiencia
19	¿La junta directiva está conformada por personas realmente preparadas?	X		X		X		Suficiencia
20	¿Se maneja un Manual de Organización y funciones?	X		X		X		Suficiencia
21	¿Se tienen claras las partidas a considerar en el presupuesto?	X		X		X		Suficiencia
22	¿Existe un procedimiento a seguir para la compra de materiales?	X		X		X		Suficiencia
EVALUACIÓN DE RIESGOS								
23	¿Se han identificado en la empresa los riesgos sobre el manejo y proceso de información?	X		X		X		Suficiencia
24	¿Se han identificado los riesgos en el manejo de dinero en el área de caja?	X		X		X		Suficiencia
25	¿Se tienen identificados los riesgos a los que se expone el personal que maneja los equipos, herramientas y maquinaria?	X		X		X		Suficiencia
26	¿Cuáles considera que son los riesgos que se tienen en la entrega de materiales de construcción?	X		X		X		Suficiencia
27	¿Se ha analizado el riesgo de no recuperar en el corto tiempo las cuentas por cobrar?	X		X		X		Suficiencia
28	¿Se han analizado las causas de los riesgos en las diferentes áreas y como podrían evitarse?	X		X		X		Suficiencia
29	¿En alguna ocasión le ha sido rechazado el presupuesto? ¿Cuáles fueron los motivos?	X		X		X		Suficiencia
30	¿Se han analizado los riesgos que existen en el área de almacén y cómo se podrían evitar?	X		X		X		Suficiencia
31	¿Se han tomado medidas para reducir los riesgos?	X		X		X		Suficiencia
32	¿Se ha previsto la indumentaria de seguridad que debe usar el personal en la ejecución de obra?	X		X		X		Suficiencia
33	¿Se tiene un plan de seguridad y salud en el trabajo?	X		X		X		Suficiencia
34	¿Qué medidas se han adoptado o se tienen pensado implementar para evitar riesgos en el almacén?	X		X		X		Suficiencia
ACTIVIDADES DE CONTROL								

35	¿Se le ha dado a conocer de las políticas de la empresa al personal?	X		X		X		Suficiencia
36	¿La empresa tiene definida su misión y visión?	X		X		X		Suficiencia
37	¿Cuál es la política de pago en la realización de obras?	X		X		X		Suficiencia
38	¿Cuál es la política a seguir en la compra de materiales? ¿Espera el requerimiento? ¿Se tiene un mínimo y un máximo en dinero a gastar en compra de materiales de limpieza y de oficina?	X		X		X		Suficiencia
39	¿Se han definido procedimientos para la recepción, orden y registro de operaciones contables?	X		X		X		Suficiencia
40	¿Se tiene un procedimiento claro en el manejo del dinero recaudado?	X		X		X		Suficiencia
41	¿Se han establecido procedimientos en la elaboración de expedientes y firma de contratos?	X		X		X		Suficiencia
42	¿El ingreso y salida de materiales o equipos de almacén se realiza bajo un procedimiento ya establecido?	X		X		X		Suficiencia
43	¿Se verifica que lo que aparece en la contabilidad exista en físico como es el caso de las mercaderías?	X		X		X		Suficiencia
44	¿Se realizan arqueos de caja para verificar faltante o sobrante de dinero?	X		X		X		Suficiencia
45	¿Se maneja un fondo fijo para gastos menores? Explique los gastos que cubre, el importe, y el periodo de reposición	X		X		X		Suficiencia
46	¿Se verifica la calidad de los productos con los cuales se procederá la construcción?	X		X		X		Suficiencia
47	¿Se realiza inventario de los materiales, herramientas y equipos en periodos determinados?	X		X		X		Suficiencia
SISTEMAS DE INFORMACION Y COMUNICACION								
48	¿Se comunica oportunamente sobre algún problema detectado en las diversas áreas de la empresa?	X		X		X		Suficiencia
49	¿Se da mantenimiento al equipo informático para asegurar la existencia de la información?	X		X		X		Suficiencia
50	¿Existe una buena coordinación con la administración para la propuesta y aprobación de diferentes proyectos?	X		X		X		Suficiencia
51	¿Cuál es el medio que utilizan las demás áreas para dar a conocer de sus requerimientos al área de compras?	X		X		X		Suficiencia
52	¿Son confiables los sistemas informáticos que maneja la empresa?	X		X		X		Suficiencia
54	¿Se procesa correctamente la información?	X		X		X		Suficiencia
55	¿Hay una correcta comunicación con el personal y estos respetan las indicaciones?	X		X		X		Suficiencia
56	¿Cada cuánto tiempo emite reportes a gerencia?	X		X		X		Suficiencia

MONITOREO							
57	¿Se evalúa de forma permanente las actividades que se realizan en la empresa?	X		X		X	Suficiencia
58	¿Los arqueos de caja son realizados por una persona distinta a la que maneja dinero?	X		X		X	Suficiencia
59	¿Se analizan reportes de ventas o estados financieros para evaluar el desempeño de la empresa? ¿Cada cuánto tiempo?	X		X		X	Suficiencia
60	¿Se realizan conciliaciones bancarias?	X		X		X	Suficiencia
61	¿Cada cuánto tiempo se monitorea la obra en ejecución?	X		X		X	Suficiencia
62	¿Se realiza una evaluación del correcto uso de los materiales requeridos por las diferentes áreas?	X		X		X	Suficiencia
63	¿Se toman medidas para corregir errores detectados?	X		X		X	Suficiencia
64	¿Se realizan inspecciones imprevistas del avance de obra?	X		X		X	Suficiencia

Observaciones (Precisar si hay Suficiencia)

Opiniónde aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [No aplicable[]

Apellidos y nombres del juez validador. Mgtr. Juan Francisco Gonzales Vera

DNI: 02664225

Especialidad del validador: Contador Público

SULLANA, 05 de octubre del 2021

Investigador: Firma del Experto Informante



Mg. CPC Juan Francisco Gonzales Vera
MAT. 1476

TÍTULO DE TESIS: PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERU, CASO: SERVICIOS GENERALES R Y R SRL, PIURA, EN EL AÑO 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE CONTROL INTERNO

N°	DIMENSIONES/ ÍTEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
	PREGUNTAS BASADAS EN LOS COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO							
	AMBIENTES DE CONTROL							
1	¿Los jefes de área tratan con respeto a los demás trabajadores evitando abusos?	X		X		X		Suficiencia
2	¿Las obras se ejecutan con los materiales que se promete?	X		X		X		Suficiencia
3	¿Se distribuyen materiales de oficina y limpieza a las diferentes áreas sin ningún favoritismo?	X		X		X		Suficiencia
4	¿El propietario o gerente participa de las actividades diarias?	X		X		X		Suficiencia
5	¿Siempre se requiere de la aprobación del gerente para el inicio de obra, o esta decisión en ocasiones es delegada?	X		X		X		Suficiencia
6	¿Para la atención de requerimientos de las diferentes áreas se espera la aprobación del gerente?	X		X		X		Suficiencia
7	¿Se tiene un control de asistencia del personal?	X		X		X		Suficiencia
8	¿En el área de caja se manejan recibos de caja para el control de ingresos y salidas de dinero?	X		X		X		Suficiencia
9	¿En el área de contabilidad se controla de forma permanente la situación económica y financiera de la empresa?	X		X		X		Suficiencia
10	¿Cuál es el control que se realiza en el avance de obra y consumo de materiales? ¿A cargo de quién o quienes realizan dicho control?	X		X		X		Suficiencia
11	¿En el área de almacén se maneja el Kardex y se actualiza conforme se dan los ingresos y salidas de materiales?	X		X		X		Suficiencia
12	¿El control de inventario se lleva de forma manual o computarizada? ¿Se maneja algún software de almacén?	X		X		X		Suficiencia
13	¿Qué documentos se manejan en el almacén?	X		X		X		Suficiencia
14	¿Se capacita al personal para fortalecer sus habilidades?	X		X		X		Suficiencia

15	¿El personal de contabilidad ha sido correctamente capacitado para el manejo de herramientas tecnológicas?	X		X		X		Suficiencia
16	¿El encargado de caja detecta con facilidad billetes y monedas falsas?	X		X		X		Suficiencia
17	¿El personal ha sido instruido en el manejo de equipos y herramientas pesadas?	X		X		X		Suficiencia
18	¿El personal de almacén es capacitado de forma permanente? ¿Cada cuánto tiempo?	X		X		X		Suficiencia
19	¿La junta directiva está conformada por personas realmente preparadas?	X		X		X		Suficiencia
20	¿Se maneja un Manual de Organización y funciones?	X		X		X		Suficiencia
21	¿Se tienen claras las partidas a considerar en el presupuesto?	X		X		X		Suficiencia
22	¿Existe un procedimiento a seguir para la compra de materiales?	X		X		X		Suficiencia
EVALUACIÓN DE RIESGOS								
23	¿Se han identificado en la empresa los riesgos sobre el manejo y proceso de información?	X		X		X		Suficiencia
24	¿Se han identificado los riesgos en el manejo de dinero en el área de caja?	X		X		X		Suficiencia
25	¿Se tienen identificados los riesgos a los que se expone el personal que maneja los equipos, herramientas y maquinaria?	X		X		X		Suficiencia
26	¿Cuáles considera que son los riesgos que se tienen en la entrega de materiales de construcción?	X		X		X		Suficiencia
27	¿Se ha analizado el riesgo de no recuperar en el corto tiempo las cuentas por cobrar?	X		X		X		Suficiencia
28	¿Se han analizado las causas de los riesgos en las diferentes áreas y como podrían evitarse?	X		X		X		Suficiencia
29	¿En alguna ocasión le ha sido rechazado el presupuesto? ¿Cuáles fueron los motivos?	X		X		X		Suficiencia
30	¿Se han analizado los riesgos que existen en el área de almacén y cómo se podrían evitar?	X		X		X		Suficiencia
31	¿Se han tomado medidas para reducir los riesgos?	X		X		X		Suficiencia
32	¿Se ha previsto la indumentaria de seguridad que debe usar el personal en la ejecución de obra?	X		X		X		Suficiencia
33	¿Se tiene un plan de seguridad y salud en el trabajo?	X		X		X		Suficiencia
34	¿Qué medidas se han adoptado o se tienen pensado implementar para evitar riesgos en el almacén?	X		X		X		Suficiencia
ACTIVIDADES DE CONTROL								

35	¿Se le ha dado a conocer de las políticas de la empresa al personal?	X		X		X		Suficiencia
36	¿La empresa tiene definida su misión y visión?	X		X		X		Suficiencia
37	¿Cuál es la política de pago en la realización de obras?	X		X		X		Suficiencia
38	¿Cuál es la política a seguir en la compra de materiales? ¿Espera el requerimiento? ¿Se tiene un mínimo y un máximo en dinero a gastar en compra de materiales de limpieza y de oficina?	X		X		X		Suficiencia
39	¿Se han definido procedimientos para la recepción, orden y registro de operaciones contables?	X		X		X		Suficiencia
40	¿Se tiene un procedimiento claro en el manejo del dinero recaudado?	X		X		X		Suficiencia
41	¿Se han establecido procedimientos en la elaboración de expedientes y firma de contratos?	X		X		X		Suficiencia
42	¿El ingreso y salida de materiales o equipos de almacén se realiza bajo un procedimiento ya establecido?	X		X		X		Suficiencia
43	¿Se verifica que lo que aparece en la contabilidad exista en físico como es el caso de las mercaderías?	X		X		X		Suficiencia
44	¿Se realizan arqueos de caja para verificar faltante o sobrante de dinero?	X		X		X		Suficiencia
45	¿Se maneja un fondo fijo para gastos menores? Explique los gastos que cubre, el importe, y el periodo de reposición	X		X		X		Suficiencia
46	¿Se verifica la calidad de los productos con los cuales se procederá la construcción?	X		X		X		Suficiencia
47	¿Se realiza inventario de los materiales, herramientas y equipos en periodos determinados?	X		X		X		Suficiencia
SISTEMAS DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN								
48	¿Se comunica oportunamente sobre algún problema detectado en las diversas áreas de la empresa?	X		X		X		Suficiencia
49	¿Se da mantenimiento al equipo informático para asegurar la existencia de la información?	X		X		X		Suficiencia
50	¿Existe una buena coordinación con la administración para la propuesta y aprobación de diferentes proyectos?	X		X		X		Suficiencia
51	¿Cuál es el medio que utilizan las demás áreas para dar a conocer de sus requerimientos al área de compras?	X		X		X		Suficiencia
52	¿Son confiables los sistemas informáticos que maneja la empresa?	X		X		X		Suficiencia
54	¿Se procesa correctamente la información?	X		X		X		Suficiencia
55	¿Hay una correcta comunicación con el personal y estos respetan las indicaciones?	X		X		X		Suficiencia
56	¿Cada cuánto tiempo emite reportes a gerencia?	X		X		X		Suficiencia

MONITOREO							
57	¿Se evalúa de forma permanente las actividades que se realizan en la empresa?	X		X		X	Suficiencia
58	¿Los arqueos de caja son realizados por una persona distinta a la que maneja dinero?	X		X		X	Suficiencia
59	¿Se analizan reportes de ventas o estados financieros para evaluar el desempeño de la empresa? ¿Cada cuánto tiempo?	X		X		X	Suficiencia
60	¿Se realizan conciliaciones bancarias?	X		X		X	Suficiencia
61	¿Cada cuánto tiempo se monitorea la obra en ejecución?	X		X		X	Suficiencia
62	¿Se realiza una evaluación del correcto uso de los materiales requeridos por las diferentes áreas?	X		X		X	Suficiencia
63	¿Se toman medidas para corregir errores detectados?	X		X		X	Suficiencia
64	¿Se realizan inspecciones imprevistas del avance de obra?	X		X		X	Suficiencia

Observaciones (Precisar si hay Suficiencia)

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg:

DNI: 03534318
Rolando Sepreali Aguilar Rivera

Especialidad del validador: Contabilidad

SULLANA, 08 de Octubre 2021

Investigador: Firma del Experto Informante



C.P.C. Rolando Sepreali Aguilar Rivera
 MAT. N° 2594

TÍTULO DE TESIS: PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERU, CASO: SERVICIOS GENERALES R Y R SRL, PIURA, EN EL AÑO 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE CONTROL INTERNO

N°	DIMENSIONES/ ÍTEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
	PREGUNTAS BASADAS EN LOS COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO							
	AMBIENTES DE CONTROL							
1	¿Los jefes de área tratan con respeto a los demás trabajadores evitando abusos?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
2	¿Las obras se ejecutan con los materiales que se promete?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
3	¿Se distribuyen materiales de oficina y limpieza a las diferentes áreas sin ningún favoritismo?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
4	¿El propietario o gerente participa de las actividades diarias?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
5	¿Siempre se requiere de la aprobación del gerente para el inicio de obra, o esta decisión en ocasiones es delegada?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
6	¿Para la atención de requerimientos de las diferentes áreas se espera la aprobación del gerente?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
7	¿Se tiene un control de asistencia del personal?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
8	¿En el área de caja se manejan recibos de caja para el control de ingresos y salidas de dinero?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
9	¿En el área de contabilidad se controla de forma permanente la situación económica y financiera de la empresa?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
10	¿Cuál es el control que se realiza en el avance de obra y consumo de materiales? ¿A cargo de quién o quienes realizan dicho control?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
11	¿En el área de almacén se maneja el Kardex y se actualiza conforme se dan los ingresos y salidas de materiales?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
12	¿El control de inventario se lleva de forma manual o computarizada? ¿Se maneja algún software de almacén?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
13	¿Qué documentos se manejan en el almacén?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
14	¿Se capacita al personal para fortalecer sus habilidades?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación

15	¿El personal de contabilidad ha sido correctamente capacitado para el manejo de herramientas tecnológicas?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
16	¿El encargado de caja detecta con facilidad billetes y monedas falsas?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
17	¿El personal ha sido instruido en el manejo de equipos y herramientas pesadas?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
18	¿El personal de almacén es capacitado de forma permanente? ¿Cada cuánto tiempo?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
19	¿La junta directiva está conformada por personas realmente preparadas?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
20	¿Se maneja un Manual de Organización y funciones?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
21	¿Se tienen claras las partidas a considerar en el presupuesto?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
22	¿Existe un procedimiento a seguir para la compra de materiales?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
EVALUACIÓN DE RIESGOS								
23	¿Se han identificado en la empresa los riesgos sobre el manejo y proceso de información?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
24	¿Se han identificado los riesgos en el manejo de dinero en el área de caja?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
25	¿Se tienen identificados los riesgos a los que se expone el personal que maneja los equipos, herramientas y maquinaria?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
26	¿Cuáles considera que son los riesgos que se tienen en la entrega de materiales de construcción?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
27	¿Se ha analizado el riesgo de no recuperar en el corto tiempo las cuentas por cobrar?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
28	¿Se han analizado las causas de los riesgos en las diferentes áreas y como podrían evitarse?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
29	¿En alguna ocasión le ha sido rechazado el presupuesto? ¿Cuáles fueron los motivos?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
30	¿Se han analizado los riesgos que existen en el área de almacén y cómo se podrían evitar?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
31	¿Se han tomado medidas para reducir los riesgos?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
32	¿Se ha previsto la indumentaria de seguridad que debe usar el personal en la ejecución de obra?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
33	¿Se tiene un plan de seguridad y salud en el trabajo?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
34	¿Qué medidas se han adoptado o se tienen pensado implementar para evitar riesgos en el almacén?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
ACTIVIDADES DE CONTROL								

35	¿Se le ha dado a conocer de las políticas de la empresa al personal?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
36	¿La empresa tiene definida su misión y visión?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
37	¿Cuál es la política de pago en la realización de obras?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
38	¿Cuál es la política a seguir en la compra de materiales? ¿Espera el requerimiento? ¿Se tiene un mínimo y un máximo en dinero a gastar en compra de materiales de limpieza y de oficina?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
39	¿Se han definido procedimientos para la recepción, orden y registro de operaciones contables?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
40	¿Se tiene un procedimiento claro en el manejo del dinero recaudado?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
41	¿Se han establecido procedimientos en la elaboración de expedientes y firma de contratos?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
42	¿El ingreso y salida de materiales o equipos de almacén se realiza bajo un procedimiento ya establecido?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
43	¿Se verifica que lo que aparece en la contabilidad exista en físico como es el caso de las mercaderías?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
44	¿Se realizan arquezos de caja para verificar faltante o sobrante de dinero?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
45	¿Se maneja un fondo fijo para gastos menores? Explique los gastos que cubre, el importe, y el periodo de reposición	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
46	¿Se verifica la calidad de los productos con los cuales se procederá la construcción?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
47	¿Se realiza inventario de los materiales, herramientas y equipos en periodos determinados?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
SISTEMAS DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN								
48	¿Se comunica oportunamente sobre algún problema detectado en las diversas áreas de la empresa?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
49	¿Se da mantenimiento al equipo informático para asegurar la existencia de la información?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
50	¿Existe una buena coordinación con la administración para la propuesta y aprobación de diferentes proyectos?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
51	¿Cuál es el medio que utilizan las demás áreas para dar a conocer de sus requerimientos al área de compras?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
52	¿Son confiables los sistemas informáticos que maneja la empresa?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
54	¿Se procesa correctamente la información?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
55	¿Hay una correcta comunicación con el personal y estos respetan las indicaciones?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
56	¿Cada cuánto tiempo emite reportes a gerencia?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación

MONITOREO							
57	¿Se evalúa de forma permanente las actividades que se realizan en la empresa?	X		X		X	Cumple con los criterios de evaluación
58	¿Los arqueos de caja son realizados por una persona distinta a la que maneja dinero?	X		X		X	Cumple con los criterios de evaluación
59	¿Se analizan reportes de ventas o estados financieros para evaluar el desempeño de la empresa? ¿Cada cuánto tiempo?	X		X		X	Cumple con los criterios de evaluación
60	¿Se realizan conciliaciones bancarias?	X		X		X	Cumple con los criterios de evaluación
61	¿Cada cuánto tiempo se monitorea la obra en ejecución?	X		X		X	Cumple con los criterios de evaluación
62	¿Se realiza una evaluación del correcto uso de los materiales requeridos por las diferentes áreas?	X		X		X	Cumple con los criterios de evaluación
63	¿Se toman medidas para corregir errores detectados?	X		X		X	Cumple con los criterios de evaluación
64	¿Se realizan inspecciones imprevistas del avance de obra?	X		X		X	Cumple con los criterios de evaluación

Observaciones (Precisar si hay Suficiencia)

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable[]**

Apellidos y nombres del juez validador. /Mg:

Jurado Rosas Adolfo Antenor.

DNI: 02895004

Especialidad del validador: Magister en Administración con mención en Gerencia Empresarial

SULLANA, 22 DE NOVIEMBRE 2021

Investigador:



Mg. CPCC. Adolfo Antenor Jurado Rosas
N.º I.T. 10215

Firma del Experto Informante

